

导游服务规范其他服务 PDF转换可能丢失图片或格式，建议
阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/38/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E6_9C_8D_E5_c34_38843.htm 1、游客自费品尝风味

，邀请地陪参加，地陪需注意什么？地陪如接受邀请，在进餐时要向游客介绍当地的风味菜肴，并同游客进行交谈，但注意不要反客为主对计划内的文娱活动，地陪陪同前往时，

需要做好哪些工作？（1）与司机商定好出发时间和停车位置（2）引导游客入座，并向游客介绍剧场的有关设施和节目的内容和特点（3）照顾好游客的安全，提醒游客不要分散活动

2、在带领游客购物时，地陪的职责是什么？需注意什么问题？主要职责是：（1）向游客讲清停留时间和购物的有关注意事项；（2）向游客介绍本地商品的特色，承担翻译工作；（3）当好游客的参谋，维护游客的利益，对商店不按论价、以次充好、坑骗游客、不提供标准的行为，要

向商店负责人反映；（4）对游客要求托运的商品要给以协助 需注意的问题有：要严格执行接待单位制定的活动日程，到旅游定点商店购物，不得安排过多次数的购物或强迫游客购物

在游览时有小贩向游客强拉强卖，地陪该如何对待？地陪应提醒游客不要上当受骗，不能放任不管

3、地陪带领旅游团在饭店外餐馆用餐时应做好哪些工作？1引导游客进餐厅入座，介绍餐厅（馆）的有关设施、饭菜特色、酒水类别等

2向领队告知自己和全陪的用餐地点，及用餐后的出发时间

3用餐过程中要巡视游客用餐情况一两次，征求游客的意见，解答游客提出的问题，监督、检查餐食质量标准并解决

出现的问题

4用餐后，按实际用餐人数、标准和领用酒水数

量，如实填写《餐引费结算单》，与送餐单位结账 六、送站服务

1、旅游团在离开本站之前，地陪应做好哪些工作？为使游客安全、顺利离站，地陪应做好的准备工作有：（1）核实和确认游客离站的交通票据的数量、时间、去向、班次(车次)、地点是否与计划相符。对于离境的旅游团，要提醒和协助领队提前72小时确认机票。（2）在与旅行社和饭店行李员商定交接行李时间的基础上，与领队、全陪商定游客出行李的时间，并向游客讲清托运行李的具体规定和注意事项。（3）在与司机商定出发时间的前提下，同领队、全陪商定叫早、早餐与出发时间，并通知游客。（4）协助饭店结清与游客有关的账目（如洗衣费、长途电话费等），处理游客损坏客房设备的赔偿事宜。（5）检查和归还保留的游客证件、票据等，并提醒领队提前准备好全团的护照和申报单。

2、旅游团离店时，地陪应做好哪些服务工作？（1）与领队、全陪共同清点游客的行李件数，检查行李是否上锁，捆扎是否牢固，然后交付饭店行李员，填写行李运送卡（2）无特殊原因要在中午12点以前办理旅游团退房手续（3）出发前要询问本团游客是否与饭店结清账目，提醒游客有无遗忘物品，受齐游客的房间钥匙后交饭店总服务台（4）照顾游客上车入座，清点人数并再次提醒游客有无遗忘物品

3、旅游团乘坐不同的交通工具离站，到达交通港的提前量是多少？（1）游客若乘火车离站，地陪应使他们提前1小时到达火车（2）游客若乘国内航班离站，地陪应使他们提前1.5小时到达机场（3）游客若乘国际航班离境，地陪应使他们提前2小时到达机场

4、旅游团离站赴交通港的途中，地陪要致欢送辞，其主要内容一般应包括哪些方面？（1）回顾旅游团在本地的

旅游活动，感谢全体游客的合作（2）表达旅游期间同游客之间建立的友谊和依依惜别之情（3）诚恳征求游客对导游服务工作的意见和建议（4）对旅游期间出现的不顺利或不尽如人意之处，向游客表示歉意或赔礼道歉（5）对游客表达美好的祝愿

5A、送乘坐国内航班的旅游团离站，地陪在机场应作哪些工作？什么情况下地陪才能离开机场？应做的工作有：

- （1）从行李员处取来旅游团的机票和行李托运单或行李卡，点清核实后交全陪或领队并请其当面点清核实；
- （2）按计划规定帮助游客办理机场建设费手续，并保管好报销票据；
- （3）同游客告别，欢迎再次光临待飞机起飞后，地陪方可离开机场

5B、乘坐国际航班出境的旅游团到达机场后，地陪需做哪些工作？

- 1首先，应和领队、全陪一起同旅行社行李员交接行李，清点检查后交游客自行携带、托运。
- 2其次，要向领队或游客介绍办理出境手续的程序
- 3待游客全部进入隔离区后，地陪方可离开

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com