

导游服务规范服务准备 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_38851.htm 1、熟悉接待计划。

地陪在接团前必须详细、认真阅读和熟悉接待计划，因为接待计划是组团社委托地方接待社组织和落实旅游团活动的契约性安排，是地方陪同导游人员了解该旅游团基本情况和安排活动日程的主要依据。熟悉接待计划主要包括：（1）旅游团概况：包括组团社名称、联络人姓名、电话号码、客源地组团社名称、国别、旅游团名称、代号、电脑序号、收费标准、使用的语言和领队的姓名。（2）旅游团成员情况：包括该团人数、团员姓名、职业、性别、和宗教信仰。（3）旅游线路和交通工具：包括全程路线、入出境地点、交通工具情况、抵离本地所乘交通工具的班次、时间和地点。

（4）交通票据情况：该团赴下一站的交通票据是否按计划订妥，有无变更或更改；有无返程票；出境机票是OK票还是OPEN票等。（5）该团的特殊要求和禁忌：住房、用车、游览、早餐等方面有无特别要求，有无老弱病残游客需特殊照顾。（6）是否需要提前办理证件：有无需提前办理通行证的地区或城市，有则提前办好相关手续。（7）机场建设费的付费方式：是由接待社付还是由游客自付。2、落实接待事宜。地陪在旅游团抵达的前一天，应与相关部门和人员一起落实和检查该旅游团在当地的交通、食宿、和行李运输等方面的事宜，具体包括：（1）核对日程安排表。地陪应就接待社在当地参观游览活动安排日程表的日期、出发时间、游览项目、就餐地点、购物、晚间活动、自由活动以及会

见等特殊项目同组团社的接待计划进行核实，如发现有出入应与旅行社有关人员联系，问明情况作必要修订。（2）落实绿有车辆。地陪应与旅游汽车公司联系，确认该团在当地活动期间所提供车辆的车型、车牌号和司机的姓名。（3）落实住房和用餐。地陪要事先熟悉该团下榻饭店的位置、概况、服务设施和服务项目；核实该团所住房间的数量、级别、和是否含早餐，并与有关餐厅联系确认。（4）了解行李运送情况。（5）了解不熟悉景点的情况。地陪应事先了解该团计划到访的新旅游景点或自己不熟悉的游览景点的概况，如开放时间、门票情况和厕所位置等。（6）掌握联系电话。地陪应事先备齐和随身携带有关旅行社各部门、餐厅、饭店、车队、司机、剧场、购物商店、行李员和其他导游人员的电话、呼机和手机号码，以便必要时联系。（7）与全陪联系。若是入境站，地陪应与全陪联系，约定共同接团的时间地点。

3、做好物质准备。包括接站牌、导游旗、转帐单、现金、导游证、胸卡、名片、记事本等等

4、语言 and 知识准备。

5、形象准备。

6、心理准备。在接团前，导游人员要做好两个方面的心理准备：一是在接团过程中可能遇到问题和发生事故，因而要面临艰苦复杂工作的心理准备；二是要有承受某些游客挑剔、报怨、指责和投诉的心理准备。

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