

《导游业务》第三章：导游工作程序（5）散客接待工作 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__E3_80_8A_E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_c34_38918.htm 随着社会、经济的发展，人们的旅游需求趋向个性化，而且交通事业发展迅速，交通工具越来越舒适，速度越来越快，加上预订制度的发展和完善，世界上的个体旅游者越来越多，世界各国也越来越重视散客的接待工作。随着我国的继续改革开放，临时进入中国进行政治、经济、文化活动的外国人、港澳台同胞和海外华侨必将越来越多，驻华商社的外国人也将大幅度增加；交通的发达和预订制度的发展将吸引来越来越多的海外个体旅游者，而国内旅游的大发展将为散客旅游提供最大的客源。可以预见，我国的散客旅游接待业前途无量。我国的很多旅行社组建了散客部，以求大展宏图；也有木少旅行社在各大饭店设立营业点，为散客服务，或为其订购机（车、船）票，或临时组团在本地游览或去外地旅游。大部分个体旅游者都是自己安排旅游活动，但也有木少人委托旅行社安排全部或部分旅游活动；个体旅游者往往要求旅行社提供交通和住宿服务，要求导游服务的人不多，而且大多只要求地暗的服务。个体旅游者常常是一两人、一家人或几个人一起活动，无领队和全暗；有些散客服务是预先委托的，但大部分则是临时到旅行社委托安排其旅游活动，而且往往很急，导游员无时间作准备，因此接待散客难度较大。接待散客与接待旅游团有相似之处，但也有不少特点。一、前期工作（一）请个体旅游者或代理人填写“生活委托书”，办理委托手续，交纳费用。（二）商定能提供的住房、车辆、游览及导游

服务等项目，旅行社工作人员应热情、耐心地介绍可提供的各项服务及参观游览点及费用情况，但主随客便，不强加于人。（三）接待身份高的个体旅游者或旅游者委托旅行社安排某种会见时须报告有关部门，根据领导决定为其安排、落实各项服务。

二、接待工作（一）迎接

1. 个体旅游者若事先委托旅行社安排其旅游活动，导游员应根据旅游计划前往机场（车站、码头）迎接外地或国外来的旅游者，代表旅行社向他们表示热忱欢迎。
2. 陪同前往饭店，沿途作精彩的导游讲解，进饭店后协助办理入住手续。
3. 商订旅游活动计划。导游员与散客商定日程时必须遵循“主随客便”原则和“合理而可能”原则，但要当好顾问。
4. 协助旅游者确认OK票或订购（通过旅行社）离开本地或离境的机（车、船）票。

（二）陪同服务

1. 沿途导游与团队旅游者的沿途导游大同小异，努力使个体旅游者对沿途风光处于观赏之中，对即将观赏的客体处于向往之中。

[1] [2] [下一页] 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