

《导游业务》第三章：导游工作程序（4）领队工作程序 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_38931.htm 领队是旅游团的领导和代言人，又是旅游团雇佣的服务人员，他起着沟通派出方旅行社和接待方旅行社、旅游者和导游员之间的桥梁作用；他监督接待方旅行社执行旅游计划，在旅游过程中要积极协助各地导游员落实食、住、行、游、购、娱等各项服务，共同完成旅游接待任务。

一、前期工作（一）研究旅游团了解旅游团成员的阶层、职业、年龄、性别以及旅游团的重点人物、旅游团的特殊要求和需特殊照顾的对象。（二）认真研究旅游线路和旅游计划发现问题及时汇报，让组团社向接待方旅行社及时通报；若要求修改部分旅游计划，旅游团人数有变动，旅游者提出新的特殊要求等应尽可能事先通报接待方旅行社。（三）作好物质准备准备好集体签证，核实各类票证，特别是交通票证；带领中国公民出国旅游，领队须事先代客人填好各种表格；向旅行社领取必要的钱款，准备好随身带的日用物品。（四）介绍旅游目的国（目的地）旅游团成员聚集后，领队要为他们放映有关旅游目的地的录像、电影或幻灯片，介绍旅游线路上的景点、风土人情和接待条件，分发有关资料，交待注意事项。（五）带领旅游团前往目的国（目的地）参观旅游。

二、陪同工作（一）联络工作

1. 及时与接待方联系 旅游团到达目的地后，领队要及时与接待方旅行社派出的全陪、地陪联系，告知实到的旅游者人数，通报旅游者的特殊要求。
2. 当好代言人 作为旅游团的代言人，领队要代表旅游团向接待方旅行社（一般通过导游

员)转达旅游者的要求、意见、建议乃至投诉,但要努力保持与接待方旅行社的良好关系。领队是旅游团的代言人,但不是传声筒。

(二)执行旅游计划

- 1.商定日程 到达目的地后,领队要尽早与接待方的导游员商定日程并向旅游者宣布活动计划。
- 2.监督实施旅游计划 在旅游目的国(目的地)旅游期间,领队要认真监督接待方旅行社实施旅游计划,也要积极协助全陪、地陪组织、安排好旅游计划和活动日程,共同搞好旅游接待工作;当旅游活动不很顺利,特别是发生意外事故时,领队要与接待方导游员密切合作,保卫旅游者的生命财产安全,妥善处理事故,消除不良影响。
- 3.保护旅游者的合法权益 当接待方旅行社或某一接待部门不履行合同,旅游者的利益受到损害时,领队应与接待方交涉,保护旅游者的合法权益,必要时向派出方旅行社报告。
- 4.认真处理旅游者的委托事务

(三)团结工作

- 1.维护团结 作为旅游团的领导,领队要努力协调旅游团成员之间的关系,维护团结;领队要关心旅游者,观察旅游者的情绪变化,努力帮助他们保持游兴。
- 2.妥善处理矛盾 当旅游者与接待方导游员发生矛盾时,领队应出面斡旋,力求消除矛盾;当接待方的全陪和地陪发生矛盾时,领队应本着友好协作的精神妥善处理。

[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