

《导游业务》第一章：导游工作（3）导游服务原则 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_38983.htm

工作有纪律，行为有规范，各行各业都制订有适合行业特征的行为规范和工作守则，属于服务行业的导游工作也不例外。我国导游界经过几十年的努力，不断总结，逐渐形成导游服务五原则：“宾客至上”原则、“服务至上”原则、“为大家服务”原则、AIDA原则和“合理而可能”原则。这些原则既符合国际惯例，世界各国的导游员几乎都以此作为他们的工作准则，又基本适合中国的国情，具有一定的指导性和规范性。导游服务五原则既然称之为“原则”，每个导游员在为旅游者服务时都应严格遵照执行，努力使自己的导游服务工作做得有声有色。

一、“宾客至上”原则 “宾客至上”或称“顾客是上帝”，是服务行业的座右铭，东西方皆然。这不仅是一句招徕顾客的宣传口号，更是服务行业的服务宗旨、服务人员的行动指南，也是工作中处理问题的出发点。众所周知，服务行业离不开顾客，他们是服务行业存在、发展的前提和基本保证。属第三产业的旅游业需要它的特殊顾客旅游者，旅游企业需要旅游者，导游员本人也需要旅游者，如果没有了旅游者，导游员就失去了主要服务对象，也就失去了本身存在的必要。导游员只有充分认识到这一点，才会更自觉地、真心实意地为旅游者服务。旅游界人士常说要使旅游者感到“宾至如归”，怎样做到这一点？这就需要每一个旅游服务人员作出自己的努力。作为导游员，应向旅游者提供真诚的超常服务，提供热忱的微笑服务，要“笑迎天下客”，使旅游

者一踏上中华国土，一与中国人接触（导游员往往就是第一人）就感到温暖、亲切，就感到生活在和谐融洽的氛围之中。

二、“服务至上”原则 “服务至上”既是导游员的一条服务准则，也是导游员职业道德中一项最基本的道德规范，还是导游员在工作中处理问题的又一个出发点。“服务至上”其关键在于关心人，导游员要始终将旅游者放在心上，时时、处处关心旅游者。导游员要严格遵循“服务至上”原则，时刻考虑的首先应是旅游者的利益和要求，而不要过多地强调自己的困难和旅行社的得失，更不得以任何借口拒绝旅游者的合理、正当要求；当旅游者向导游员提出口头投诉时，只要真正从“宾客至上”、“服务至上”原则出发，以不损害各方利益的原则办事，导游员就有可能妥善地处理投诉，合理地解决问题和困难。因此，可以这样认为：“服务至上”原则是圆满解决问题的前提，也是处理问题的钥匙。

三、“为大家服务”原则 导游员的职责是必须为全体宾客服务，为每一位旅游者而存在。在工作期间，导游员可能会遇到亲朋好友，但要注意，切勿让团队的其他成员知道这种关系；带团外出旅游时总会遇到几个比较合得来的旅游者，但切忌让某位或某几位团员垄断了你的时间。“为大家服务”原则就是要求导游员不偏不倚，对每位旅游者都一视同仁，给予关照。如果导游员不按这个原则办事，而是偏爱旅游团的一部分人却冷落另一部分人，厚待一部分人但拒绝为另一部分人服务，必然会导致旅游团内部关系的紧张，会使猜疑和嫉妒产生和发展。导游员的这种行为会破坏旅游活动，会使旅游团的每个成员都倒霉，但最倒霉的必然是导游员自己，因为这样做，一定会为自己的工作制造不少障碍和困难。因此

, 导游员必须坚持“为大家服务”原则。 [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