

接团服务的标准流程归纳 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E6_8E_A5_E5_9B_A2_E6_9C_8D_E5_c34_39002.htm

接团工作的开始，往往是旅游者真正意义上旅游的开始，此后，旅行社将从多方面为旅游者提供服务，旅游者与旅行社的接触也随之增加。旅游者将根据旅行社为其提供的各类服务的质量，对旅行社做出评价，因此接团工作的好坏，直接关系到旅行社的知名度和美誉度，进而影响到旅行社的企业经济效益与社会效益。为此，旅行社必须严格按服务流程进行接团管理，同时协调好与相关单位的合作，以顺利完成接团任务。

(一)准备阶段

1. 接团计划的管理 接团计划是旅行社落实各项旅游服务的文字依据，是组团社与接团社的财务依据。做好接团管理首先要管理好接团计划。

(1)制定接团计划。当接团社接到组团社发来的预报计划传真，或者是接待部从外联部得到预报后，首先应根据团队的基本情况和要求制定出一份周详的接待计划，它包括游程安排、团队成员背景资料和团队基本情况及要求三部分。其中，游程安排须写明全程游览路线，出入境日期、地点、车次或航班，出境机票的票种，国内务旅游点之间使用的交通工具种类及抵离时间、地点，各地主要游览项目等。团队成员背景资料应显示每个团员的姓名、性别、年龄、职业、宗教信仰等。团队基本情况和要求应包括组团社名称，旅游团名称、代号和电脑序号，领队姓名，国别和语种，收费标准或团队类别等级，各住宿地宾馆名称，团队成员特殊要求和结算方式等。计划制定后要进行分类，确定不同的工作重点。例如，若是为进行医疗保健、宗教朝

圣、商务会议等目的来旅游的专业旅游团，除了做好一般的旅游活动安排之外，要尽早和有关部门取得联系，安排好专业活动的时间、地点、用车，甚至要做好为会议团编印会议通知、在饭店或机场设服务台等事宜。（2）合理安排旅游日程 接待部要注意进行合理的日程安排，导游人员在具体接团过程中，也可做适当变更。安排日程时要注意：日程安排留有余地，有张有弛，安排一种活动量大的项目后，要安排另一种轻松的游览或提供一段休息时间，这样可使旅游者体力、精力得到恢复，提高游兴，也可避免因太劳累而出现患病等问题。考虑到旅游团自身的特点，若是旅游团中以老年人居多，要注意不要安排过多项目，节奏要放慢；年轻人多的旅游团则可多安排一些项目，每个景点停留的时间可不必太长。如果旅游团有特殊要求，还要进行一些不同的项目安排，如接待宗教朝圣的游客，去寺庙或教堂的活动安排要偏重。适当为旅游者空出一些自由活动的时间，如下午或晚上时间，这样可以使旅游者能更深入地了解当地居民生活。注意不要安排旅游者到治安条件不好、复杂混乱的地方自由活动。按照接团计划向票务科发送机、车、船票的订票通知单；按计划要求预订各团队的住房，并与饭店核对自订房计划；按团队抵离时间安排市内用车；按计划要求合理安排团队的订餐、购物和活动；按团队要求安排文艺节目及其他娱乐活动。最后将所有经过落实的计划汇总，向有关接待部门下达接待通知，接待通知单格式如表4-4所示。

表4-4 旅游团接待通知单 团队名称或姓名 来自国家或地区 语言要求 抵达时间 月 日 班次/车次 离开时间 月 日 班次/车次 人数 游客 共 人， 夫妇 对， 单男人， 单女人， 小孩 人 陪同住

宿饭店（自订房含早餐）游客房间数 双人房间 单人房间 陪同 双人房间 单人房间 团队等级 膳食标准及要求 游览 月日 上午 下午 月日 上午 下午 月日 上午 下午 用餐安排 月日 早餐 中餐 晚餐 月日 早餐 中餐 晚餐 月日 早餐 中餐 晚餐 月日 早餐 中餐 晚餐 文娱活动 月日 时间 地点 内容 市内用车 车号 车型 数量 司机姓名 游江（湖）时间 月日 点 分 地点 码头 船号 备注 业务员；年月日 如接待计划发生变更，应按业务流程逐一下达变更通知。

2. 安排合适的，接待人员 接待计划制定好以后，应根据旅游者的国籍、年龄、特殊要求等来精心配备合适的导游人员，若选择不当，则可能造成接待中的失误。所以旅行社接待部门领导要能全面了解导游人员的性格、能力、外语水平、身体状况等情况。如果接待学术团，应选择在相关领域有一定知识、经验丰富的导游人员，这样可使导游人员与旅游者有更多相同的话题，让旅游者在旅游过程中更轻松愉快。对一些重点团队，旅行社更不能掉以轻心，一定要选派接待经验丰富的导游；对特别重要的团队，除了选派优秀导游外，旅行社各级主管还可直接参与接待。针对不同的对象，适当地挑选接待人员，有利于为旅游者提供更好的服务。

3. 适时地检查与监督 旅行社接团管理人员还要注意对接团计划进行检查或抽查，特别对重点团队及新手制定的计划要更为注意，以改进不足之处；及时落实房、餐等预订；同时还要对准备工作做得不充分及经验不足的导游人员进行督促与指导，以利于接团工作的顺利进行。

(二)接团阶段 接团阶段是旅行社接团工作管理中最重要的一部分，由于导游人员独自在外带团，流动作业，接待部门往往很难对接团质量加以有效控制，而一些问题与事故

的发生也往往产生于这一阶段。所以接团阶段的管理是整个接团管理中最困难的一部分，旅行社接待部门应重视加强对这一阶段的管理。其主要内容包括：

1. 建立请示汇报制度，抽查或检查接团工作落实情况 接团工作独立性强，后勤人员特别是导游人员应具有较高的独立工作能力与应变能力。接团人员尤其是对业务不够熟悉的新导游在遇到计划变更和发生事故等情况时，要及时向旅行社请示汇报，以让问题得到及时正确的处理。旅行社要制定合适的请示汇报制度，既给接待人员一定的权力，保证工作及时完成，又要有一定的限制，以免由于个人能力所限造成的处理不当。
2. 抽查监督接团计划的落实情况 旅行社管理人员还可以随时与接团人员或者相关商场、饭店联系，了解检查接团工作的进展，保证服务质量。还可以亲自到旅游景点或饭店等地检查导游人员接团情况，向旅游者了解接团质量与计划的安排，获取各种反馈信息。这种方法可直接快速地了解接团计划的落实情况并有利于改进接团服务质量。
3. 及时处理出现的问题和事故 接团过程中，由于种种原因，常会出现一些责任性或非责任性事故，如漏接、错接、误机、旅游者丢失证件财物、走失或患病死亡等。旅行社一方面要制定标准化服务规定，避免事故发生；另一方面，事故发生后要帮助接团人员处理这些问题，涉及计划变更，旅行社要做好退订、办理分离签证等手续，并及时通知下一站接待社，以维护旅游者利益，尽可能地减少损失。

[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