

导游带团注意事项（登记、景点导游、购物、用餐）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__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_B8_A6_E5_c34_39087.htm

作业可以分为住宿登记、景点导游、购物、用餐等作业，兹分述如下：一、饭店住宿登记作业(Hotel Check in Procedures)团体

1. 车子到达饭店后，请旅客携带手提行李下车暂请大厅等候。
2. 与司机约定下次报到时间（晚餐或明天）。
3. 通知服务员搬运车上所装大件行李。
4. 备妥房间分配表到柜台办理报到(Check In)。
5. 领取钥匙Hotel Card及早餐券，并交待明天Morning Call时间。
6. 分发钥匙、早餐券给各人（如果还要再从饭店出发时，在车上分发即可）。
7. 告知早餐地点、早餐券勿遗失（与现金同不再补发）。
8. 确认大件行李无误后请乘电梯先进房间。
9. 约定下次集合地点、时间。
10. 协助服务人员分大件行李（行李牌写上房号）。
11. 尚未下班时间，打个电话与公司报告接团情形，否则第二天一定要报告（人数、客相、T/C等）。

1. 到饭店后请客人携带手提行李下车一齐到柜台。

2. 与车子约定下次报到时间。
3. 通知服务员搬运大件行李。
4. 请旅客提出护照交柜台登记，并请旅客在住宿登记表上签名。
5. 分发钥匙、Hotel Card及早餐券。
6. 约定下次集合时间、地点，
7. 请Porter跟着旅客送大件行李。到达饭店，向旅客说声晚安，重复明天的行程，交代巴士明天报到时间，应准时在大厅等候，是否旅客还有没有需要处理的问题（大约20分钟）。如为团体时需与T/C打声招呼，告知自宅电话以便晚上紧急连络。注意如果在外县市住同一饭店时，应告知旅客自己的房间号码。

二、景点导游作业(Sightseeing Tour

Conducting) 市区观光导游(City Sightseeing Tour) 1. 到达每一景点之前在车上先概要说明。2. 下车前告诉旅客参观所需时间。3. 参观后乘车地点、时间。4. 说明时要留点时间让客人照相。5. 告知洗手间的位置，给客人方便。6. 过马路时先将旅客集合，挡住来车指挥客人通过，除非旅客自己要求取消参观，应遵照游程顺序游览及参观。7. 上车后、出发前清点人数。

郊区观光导游(Scenic Spot Tour) 1. 清点人数无误后出发。2. 告知旅客所需车程时间。3. 景点概要说明。4. 参观时应注意事项。5. 参观所需时间，参观后之集合时间、地点。6. 替旅客选好地点让他有照相的时间。7. 指示洗手间的位置或全体带去。

夜间观光旅游(Night Tour) 1. 逛夜市在车上先说明概况、参观时间、上车地点。要求旅客团体行动，导游在前，T/C殿后。小心交通安全。防范扒窃。奉劝旅客不要随便购物（特别是食物）。注意防范旅客走散，应随时回头检视。2. 观赏舞蹈表演先说明节目内容与结束时间。请勿半途不告而先行离去。引导至坐位（如非对号入座，则让旅客集中入座）。厕所位置（请节目结束前先去，以防结束时大家一起出场，有走散之虞）。节目结束前10分钟到场内等候引导旅客上车。叮咛不要遗忘照相机等手上携带的东西。

自选行程导游(Optional Tour) 自由活动时间依旅客意愿组成之小行或夜间观光等自选行程，可以分为下列几种：1. 来台以前已经确定参加之项目与人数，并且通知安排者。2. 在旅途中，领队募集参加者，并在短时间即可预订者。3. 以过去的经验，来台以前即预估人数予以预订，到达以后再由领队确定实际参加人数者。4. 到达当地之后，由领队发起，经团员之要求而举办者。让旅客在原定的节目（日程）之外，有更丰

富且适合自己需求的旅游时，Optional（随意性，可选择的）Tour常被旅客所期待，其收益又为旅行社所期待，不过应遵守下列几个原则：1. 应在自由活动时推荐旅客参加。2. 年纪大的旅客，通常体力较差，或自由活动时间较短时，推荐Optional Tour值得考虑。3. 除了旅客体力之外，亦应考虑旅客之经济能力4. 应将Optional Tour的内容事先说明清楚。5. 不得将所有的行程皆以Optional Tour来推销。6. 要把握国内飞机或感到时间太长而乏味。7. 要把费用说清楚，决定参加者尽快的收齐费用，以免变卦，损失飞机、火车等取消费用。8. 依据旅客属性选择适合的好景点。9. 应注意再确认（参加者人数、交通工具、目的地餐厅）。

一、购物(Shopping) 导游作业 愉快的购物活动将带给旅客甜蜜的旅游回忆。操作购物导游时，应依下列步骤进行：1. 介绍商店之特征与商品特色。2. 让客人能留下物超所值的印象。3. 不可强制推销，并应在轻松的气氛下购物。4. 购物介绍应以微笑行之。虽然购物的成绩对公司、导游本身之收入有极大之关连，但是不能让旅客感到厌烦与不满。应将观光与购物妥善配合，使不至于重复，相似的商品店，如何在不同时日，或最初与最后安排，把握顾客心理最为重要，优秀导游的言行应表现举止如下：1. 能促进旅客购买欲。2. 在店内巡回帮助旅客购买。3. 应做旅客谘商的对象，不吝给旅客建议。4. 每处购物时间以不超过一小时为佳（除非客人自动要求较长的时间）。

二、用餐作业(Restaurant arrangement) 餐饮对于旅客是一件相当关心的事，尤其是女性或欧美旅客对于中华料理更是关心。希望在这一次旅游当中能够尝到各种不同的料理，享受非常愉快之用餐体验。导游人员应该小心服务，并注意下列细则：

1. 餐厅要事先确认（如果有数层楼或房间更要事先问清楚，以免跑上跑下）。2. 要妥善客人分桌入座（如果有T/C请他安排，否则导游要作业）。3. 夫妇或女性要安排在同一桌，饮料之安排方便，气氛较佳。4. 要帮客人点饮料，将饮料的种类与价钱予以介绍。5. 饮料多数是客人自付，结帐时请客人直接向店里支付，以免垫付后发生误解（团体有时T/C要求先垫后一齐结算，应将数量与金额告知并确认，同时要索取收据）。6. 说明料理的内容与吃法，导游可在上桌前或边用餐边解说或示范。7. 随时注意出菜的速度，观察旅客的用餐情形，洽请餐厅做最适切的服务或内容之补充。8. 当料理全部上完后征求旅客结束时间，与司机连络前来迎接。

五、注意事项：导游之忌讳言行

1. 抽着香烟与旅客应对之举止。
2. 只顾自己吃饭，不招呼客人。
3. 从未巡视旅客用餐情形，又不说料理的内容，甚至对料理的种类一无所知。
4. 用餐中不断口沫横飞，唠叨不停。
5. 用餐后咬着牙签与旅客应对。
6. 旅客已用餐完毕，而自己仍在细嚼慢咽。
7. 不做餐后的向导（如指引洗手间，提醒勿遗忘随身携带的东西）。

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