

散客旅游的导游服务：旅行社门市业务 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\\_95\\_A3\\_E5\\_AE\\_A2\\_E6\\_97\\_85\\_E6\\_c34\\_39475.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E6_95_A3_E5_AE_A2_E6_97_85_E6_c34_39475.htm) 旅行社门市业务主要指

旅行社通过门市柜台这一重要窗口，向旅游者提供门市接待和票务的服务。 一、门市接待 门市接待业务开展成功与否的

主要因素：门市柜台的设立和业务人员的选择。 1、门市柜台的设立。 首先要考虑的是接近目标市场，一般以选择客源相对集中的机场、车站、码头、饭店、社区、闹市街区等为宜；其次要考虑位置恰当、方便顾客，一般以选择交通干线的临街店面房为宜；再次可考虑选择旅行社门市相对集中的区域。 2、门市接待人员的素质要求是相当高的。 举例：门市人员不是花瓶。 旅游咨询服务 向旅游者介绍并推销旅游产品 选择性旅游接待 1、及时采购 2、认真实施接待（四）办理散客的各项委托代办业务 1、受理散客来本地旅游的委托

（1）记录有关内容 受理散客到本地旅游委托时应记录散客的姓名、国籍（地区）、人数、性别、抵达日期、所乘交通工具抵达时间、需提供的服务项目、付款方式等。如要代办在本地出境的交通票据，则要记录下客人护照上准确的姓名拼写、护照或身份证号码、出生年月、交通工具档次，以及外地委托社名称、通话人姓名、通话时间等。（2）认真填写任务通知书，并及时送达有关部门及个人（如：导游）。

（3）如果旅行社无法提供散客委托的服务项目时，应在24小时内通知外地委托旅行社。 2、代办散客赴外地旅游的委托 旅行社为散客代办赴外地旅游的委托应在其离开本地前三天受理，若代办当天或次日赴外地旅游的委托时，需加收加急

长途通讯费。如委托人在国外，旅行社可告知到该国与其有业务关系的外国旅行社，通过该旅行社办理；如委托人在我国境内，可让其直接到旅行社相关部门办理。接受此项委托业务时，必须耐心询问客人要求，认真检验其身份证件。根据客人各项服务要求，逐项计价，现场收取委托服务费用，出据发票或收据。如果客人委托他人代办委托手续，受委托人在办理委托时，必须出示委托人的委托书和委托人身份证件，然后再按上述程序进行。

3、受理散客在本地旅游的委托

受理散客在本地旅游的委托的操作与代办散客赴外地旅游的委托相同。

（五）处理各种文件

门市接待人员应认真做好有关信息的处理工作，并交有关人员存档，及时转发门市团队和散客的接待计划。

[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](http://www.100test.com)