

散客旅游的导游服务：散客旅游的导游服务 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_39483.htm

一、接站服务（一）服务准备

- 1、熟悉接待计划 接到接团任务后导游员应认真阅读并熟悉接待计划，了解团队情况。如：团队抵达日期、时间、人数、下榻饭店以及有无变更等。
- 2、做好出发前的准备工作 导游员要在接团前做好充分的准备工作，携带齐全的工具、票证。如：导游证、旅游团标记、团旗、各类票证等。
- 3、联系、确定交通工具 导游员接团前一天应及时和旅游车司机取得联系，通知具体出发的时间、地点，同时也要了解车况，提醒司机做好检查准备工作。

（二）接站服务

- 1、提前到达迎候团队 导游员应提前到达交通集散地迎候游客到来，一般应提前20分钟到达机场；提前30分钟进入车站站台等候。
- 2、迎接游客 客人到达后，导游员和司机要站在不同的出口，容易让客人发现的位置举接站牌迎候，以便游客认找；导游员也可以根据掌握的游客特征询问辨认游客。确认游客以后，应主动问候，并介绍所代表的旅行社和自己的情况，对游客表示欢迎。协助游客办理有关事宜，清点行李并帮助游客提取行李和引导其上车。（小包价旅游团，可将行李交付行李车（员）运送。如未接到应接的游客，导游员应及时询问机场（车站、码头）工作人员并与司机配合寻找游客。若确实找不到，要及时与计调部门联系，报告相关情况，核实游客到达的时间有无变化。在计调部门同意后方可离开。

二、沿途导游服务 除与团体包价旅游团相同的导游服务外，导游应适时的推销旅行社旅游产品，询问逗留期间是否

需要旅行社代办的事宜。三、入住饭店服务

- 1、帮助办理入住手续 抵达饭店后，导游员应及时帮助游客办理入住手续。向游客介绍饭店的服务项目和注意事项。核对行李，督促行李员将行李送到游客房间。记下游客的房间号码和代表的电话号码，同时告知游客自己的电话号码，以便联系。
- 2、确认行程安排 散客的日程安排，导游人员应遵循“主随客便”和“合理而可能”的原则，但要当好顾问。导游人员应主动向旅游者推销旅行社的产品。散客的自由活动时间较多，导游人员要做好协助工作，特别要提醒安全注意事项，必要时陪同前往。
- 3、确认机票 若游客将乘飞机赴下一站旅游，而游客又不需要旅行社为其提供机票时，导游人员应提醒游客提前预定和确认机座；如游客需要协助确认机座时，导游可告知其确认机票的电话号码；如游客愿将机票交与导游帮助确认，而接待计划上又未注明需协助确认机票，导游员可向游客收取确认费，并开具证明。导游员在帮助游客确认机票后，应向计调部门报告核实确认的航班号和离站时间。

[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