

入境旅游团队地陪服务程序（七）送站导游服务 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\\_\\_E5\\_85\\_A5\\_E5\\_A2\\_83\\_E6\\_97\\_85\\_E6\\_c34\\_39542.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E5_85_A5_E5_A2_83_E6_97_85_E6_c34_39542.htm) 巧板 送站服务是旅游团接待工作的最后阶段。如果说迎接是导游员树立好形象的开端，接待是保持良好形象的关键，那么送行是旅游者对导游员良好形象的加深。因此，导游人员必须善始善终，以饱满的工作热情和良好的精神状态做好最后阶段的工作，使旅游者顺利、安全地离开。在这一阶段，地陪要做的是送行前的业务准备、离店服务和送行服务三项工作。

1、送行前的业务准备 核实交通票据 旅游团离开本地的前一天，地陪应认真做好旅游团离开的交通票据核实工作，核对团名、代号、人数、全陪姓名（如非集体票，则要核对每一位旅游者的姓名是否与有效证件吻合）、航班（车次、船次）和始发到达站、起飞（开车、启航）时间（要做到四核实，即计划时间、时刻表时间、票面时间、问讯时间的核实）；弄清启程的机场（车站、码头）的位置等事项；如班次有变更，应问清内勤是否已通知下一站，以免漏接；提醒全陪向下一站交代有关情况。假若地陪系送乘飞机离境的旅游团，应提醒或协助领队提前 7 2 小时向民航确认机票（团体机票确认一般用传真向有关民航售票处确认即可）。确定出行李的时间和方式地陪应在旅游团离开的前一天与领队、全陪商定出行李的时间，并通知每一位旅游者；然后与旅行社行李部（或行李车队）联系，告知该团体出行李的时间、抵达启程站的大致时间等，并通知饭店行李部行李交接的时间。商定第二天叫早、早餐、集合及出发时间 在叫早和早餐、集合、出发时间确定

后，地陪要通知饭店有关部门和旅游者。如果该团所乘交通工具班次时间较早，无法在饭店餐厅用早餐，地陪要及时做好相应的准备工作（如带饭盒），并向旅游者作说明。协助饭店结清与旅游者有关的帐目 地陪应在旅游团离店前一天提醒、督促旅游者尽早与饭店结清所有自费项目帐单（如洗衣费、电话费、饮料酒水费等），如有损坏客房设备，地陪应协助饭店妥善处理赔偿事宜；同时，地陪应通知饭店总台或楼层旅游团离房的时间，提醒他们及时与旅游者结清帐目。

提醒有关注意事项 地陪应提早告知旅游者行李托运的有关规定，提醒其将有效证件，所购买的贵重物品及发票放在手提包里随身携带，如系离境团，还应该提醒其准备好海关申报单，以备出关时查验。及时归还证件 旅游团离开的前一天，地陪应检查自己的行李，是否保留有旅游者的证件、票据等。若有应立即归还，并当面点清。一般情况下，地陪不应保留旅游团的旅行证件，若需用，可通过领队向旅游者收取，用完后，立即归还。

## 2、离店导游服务 集中交运行李 离店前

地陪应按商定的时间与领队、全陪、饭店行李员一起检查行李是否捆扎、上锁，有无破损等，在每件行李上加贴行李封条，然后共同清点、确认行李件数，并填写好行李交运卡。

[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)