

入境旅游团队地陪服务程序（五）参观游览中的导游、讲解服务 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_39553.htm

幕 参观游览活动，通常在日间进行，故也称“日间活动”，是旅游者在华活动的最重要的部分，是旅游者购买的旅游产品的核心内容，也是导游服务工作的中心环节。地陪必须要按照规范要求提供优质服务，要认真准备、精心安排、热情服务、主动讲解，使旅游者详细了解参观游览对象的历史背景、景观特色、艺术价值、形成原因，及旅游者感兴趣的其他问题，使旅游计划得以顺利、安全地完成。须指出的是，地陪在讲解时，要彻底避免低级庸俗、迷信、黄色的内容，杜绝张冠李戴现象。1

、出发前的导游服务 出发前，地陪应提前10分钟到达集合地，并督促司机做好各项准备工作提前到达，一则表示导游员以身作则遵守时间，二则表示对旅游者的礼貌，三则导游员可乘客人还未到齐前向已到的旅游者了解他们的要求和想法，应付紧急突发事件。客人上车时，地陪应恭候在车门一侧，热情地招呼客人待旅游者上车后，地陪应礼貌地清点人数（切忌指点客人）。若发现有旅游者未到，地陪应向领队或其他旅游者问明情况，设法及时找到；若旅游者自愿留在饭店或不随团活动，地陪要问明情况，并作出妥善安排；若旅游者要求自由活动，地陪应做好提醒工作，必要时写便条交给旅游者，以保证旅游者的安全。开车出发前，地陪要做好提醒预报工作，地陪应向旅游者预报当日的天气和游览地点、地形、行走路线的长短等情况，必要时提醒他们带好衣物、雨具、合适的鞋等。在预报天气时，如果旅游者来自使用

华氏温度的国家和地区，地陪应按照摄氏温度与华氏温度换算公式进行换算后，再将华氏温度告诉旅游者。摄氏温度与华氏温度的换算方式： $\text{华氏温度} = \text{摄氏温度} \times 9 / 5 + 32$

(5) 示意司机开车一切准备妥当后，地陪可示意司机开车，并进行途中导游、讲解。

2、抵达景点途中的导游、讲解服务

(1) 宣布当日活动日程 地陪在前往景点途中，首先向旅游者寒暄问候，然后宣布（重申）当天的活动日程，包括路程所需时间、每个游览节目所需大致时间、午晚餐的时间地点，若遇有需乘船或乘坐缆车的项目，讲明准确的乘坐时间、地点，并提醒注意事项。

(2) 介绍新闻和热门话题 根据团队情况适当介绍国内外重要新闻和热门话题。

(3) 途中讲解 途中讲解内容主要包括：

沿途风光讲解 地陪在沿途讲解时不失时机地有选择地介绍途中所见景物，回答旅游者提出的问题，讲解时要注意所见景物与介绍“同步”，并留意观察旅游者的反应。

介绍所参观游览景点的概况 在到达游览景点前，地陪应简明扼要地介绍景点概况，包括历史沿革、艺术价值、形成原因、景观特色等，以满足旅游者见树先见林的心理，激起其游览的欲望。如出发地到达游览景点路途较长，地陪可讲一些长话题、讨论一些旅游者感兴趣的问题，也可组织适当的娱乐活动，以活跃车内气氛，使旅途变得轻松愉快。这就需要地陪应具备渊博的知识、较强的组织能力及丰富的才情。

[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