

入境旅游团队地陪服务程序（三）入店服务 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_39561.htm 导游员在旅游者进入饭店时，为其提供周到的服务非常重要，因为饭店是旅游者在游览地“临时的家”。作为地陪应尽快地协助领队办理旅游团入店手续，让旅游者了解饭店基本情况和住店注意事项，照顾旅游者进房并取得行李；让旅游者知道当天或第二天的日程安排。具体地讲，地陪在这一阶段应做好以下几方面工作：1、协助领队帮助旅游者办理住房登记手续（1）旅游者抵达饭店后，地陪可在饭店大堂内指定位置让旅游者稍作等候，并尽快向饭店总服务台讲明团队名称、订房单位；（2）帮助填写住房登记表，并向总服务台提供旅游团队名单，拿到住房卡（房间号）后，再请领队分配房间；（3）地陪应记下领队或全团成员的房号。2、确定叫早时间待一切安排妥当后，地陪应与领队、全陪一起商定第二天的叫早时间，并请领队通知全团成员，地陪还应将叫早时间通知饭店总服务台，办理叫早手续。3、介绍饭店设施、设备和服务项目地陪在协助办理完旅游团入住手续后，应向全团介绍饭店内设施。介绍外币兑换处、商场、娱乐场所、公共洗手间、中西餐厅等设施的位置；说明旅游者所住房间的楼层和房间门锁的开启方法；提醒旅游者住店期间的注意事项及各项服务的收费标准；如旅游者系晚间抵达（需用晚餐），还应宣布晚餐时间、地点、用餐形式。4、带领旅游团用好第一餐旅游团第一餐安排在旅游者进房前还是进房后，要根据旅游者入店时间和旅游者的要求来定。地陪应与旅游团全体成

员约定集中用餐的时间的地点；等全体成员到齐后，亲自带领旅游者进入餐厅，向餐厅领座服务员询问本团的桌次，然后引领旅游团成员入座；等大家坐好后，应向旅游者介绍就餐的有关规定，如哪些饮料包括在费用之内，哪些不包括在内，若有超出规定的服务要求，费用由旅游者自理等，以免产生误会；地陪还应向餐厅说明团内有无食素旅游者，有无特殊要求或饮食忌讳；并将领队介绍给餐厅经理或主管服务员，以便直接联系；等客人开始用餐，地陪方可离开并祝大家用好餐；如果所带旅游团的第一餐安排在外宴请，品尝风味或用便餐，地陪必须提前通知餐厅用餐的大概时间、团名、国籍、人数、标准、要求等。

5、重申当天或第二天的活动安排 地陪应向全团旅游者重申当天或第二天的日程安排，包括叫早时间、用餐时间、地点，集合地点、出发时间，用餐形式和地点等；提醒旅游者作必要的游览准备。一般在第一餐将要结束，旅游者还未离开之前重申。照顾旅游者和行李进房 旅游者进房时，地陪必须到旅游团所在楼层，协助楼层服务员做好接待工作，并负责核对行李，督促行李员将行李送至旅游者的房间，因为旅游者进房并不意味着万事大吉，常常会发生以下问题：门锁打不开；客房不符合标准；房间不够整洁或卫生漏做；重复排房；室内设施不全或有损坏现象；卫生设施无法使用；电话线不通；不是夫妻的男女被安排在同一房间等问题。这时，地陪要协助饭店有关部门及时处理。同时，还会发生行李没有及时送到，或个别旅游者没有拿到行李、错拿行李、行李有破损等情况。这时，地陪应尽快查明原因，采取相应的措施。

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