

入境旅游团队地陪服务程序（四）核对、商定活动日程 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_39578.htm 旅游团抵达后，地陪应把旅行社有关部门已经安排好的活动日程与领队、全陪一起核对、商定，征求他们的意见。这样做，一则表明对领队、全陪、旅游者的尊重；二则旅游者也有权审核活动计划，并提出修改意见；同时我们可利用商谈机会了解旅游者的兴趣、要求。所以说，核对、商定日程是做好接待工作的重要环节，也是地陪和领队、全陪之间合作的序曲。日程一经商定，须及时通知每一位旅游者，各方面都应遵守。

1、核实、商定日程的时间、地点和对象 商定日程的时间宜在旅游团抵达的当天，最好是在游览开始前进行。对一般观光旅游团，甚至可在首次沿途导游过程中，在宣布本地游览节目时用最短的时间确定日程安排；也可在旅游团进入饭店，待一切安排完毕后再进行；对重点团、学术团、专业团、考察团，则应较慎重地在旅游团到达饭店后进行。商谈日程的地点可因地制宜，一般在饭店的大堂，有时也可在旅游车上，对重点团、记者团、专业团、考查团，必要时可租用饭店会议室。商谈日程的对象，可视旅游团性质而定，对一般旅游团可与领队商谈，也可由领队请团内有名望的人参加，如旅游团没有领队，可与全团成员一起商谈；对重点团、专业团、记者团，除领队外，还应请团内有关负责人参加。

2、商定日程的原则 商谈日程时，必须遵循的原则是：宾客至上、服务至上的原则，主随客便的原则，合理而可能的原则，平等协商的原则。日程安排既要符合大多数旅游者的意愿，又不宜对

已定的日程安排做大的变动，因为变动过大，可能会涉及其他部门的工作安排。3、在核对、商定日程时，对客方提出的不同情况应采取相应的措施。如果对方提出修改意见或增加新的游览项目，地陪应及时向旅行社有关部门反映，对合理而可能的要求应尽力予以满足；对无法满足的要求，要作详细解释、耐心说服工作；如需增收费用，地陪应事先向领队或旅游者讲明，并按规定的标准收取；如果对方提出的要求与原日程不符且涉及接待规格，作为地陪一般应婉言拒绝，并说明我方不便单方面违反合同。特殊情况，并由领队提出时，地陪必须请示旅行社有关领导，根据领导指示而定；（5）如果领队手中的计划与地陪的接待计划有部分出入，地陪应及时报告旅行社查明原因，分清责任。倘若责任在我方，地陪应实事求是地说明情况，并致歉。倘若非我方责任，地陪也不应指责对方，必要时，可请领队做解释工作。

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