

入境旅游团队地陪服务程序（二）接站服务 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_39585.htm 所谓接站服务，是指地陪前往机场（车站、码头）迎候旅游者，并将旅游者转移到所下榻饭店过程中所要做的工作。要求地陪服务应使旅游团在接站地点得到及时、热情、友好的接待，了解在当地参观游览活动的概况。

1、旅游团抵达前的服务安排 确认旅游团所乘交通工具的准确抵达时间，以免漏接 接团当地地陪应提前去旅行社落实或打电话询问旅游团计划有无变更情况。出发前，向机场（车站、码头）问讯处问清所接旅游团所乘班次的准确抵达时间。（一般情况下，至少应在飞机抵达预定时间前2小时，火车、轮船抵达预定时间前1小时向问讯处询问。）与旅行车司机联络 电话通知司机出发的时间，商定碰面地点。与司机碰面后，告知活动日程和具体安排。提前抵达接站地点 地陪应提前半小时抵达机场（车站、码头），与司机商定车辆停放位置。如已安排行李员，地陪应与行李员取得联络，并向行李员交代旅游团的名称、人数，通知行李运送地点，了解行李抵达饭店的大体时间。再次核实班次抵达的准确时间 地陪在落实上述工作后，还须再次向问讯处确认或通过班次抵达显示牌确认班次准确抵达时刻。如被通知所接班次晚点，推迟时间不长，地陪可留在接站地点继续等候，迎候旅游团；推迟时间较长，地陪应立即与旅行社有关部门联系，听从安排，重新落实接团事宜。持接站标志迎候旅游团 在旅游团出站前，地陪持接站标志，站在出口处醒目位置，热情迎候旅游团。接小型旅游团或无领队、全陪的

散客旅游团时，要在接站牌上写上客人姓名，以便客人能主动与地陪联系。

2、旅游团抵达后的服务

认找旅游团

旅游团所乘班次的客人出站时，地陪要设法尽快找到所接旅游团。地陪举接站牌站在明显的位置上，让领队或全陪（或客人）前来联系，同时地陪应根据旅游者的民族特征、衣着、组团社的徽记等作出判断，或主动询问，问清该团领队（或客人）姓名、人数、国别、团名，一切相符后才能确定是自己所要接待的旅游团。

核实人数

地陪在找到所要接待的旅游团后，向领队（或客人）作自我介绍，并介绍全陪，及时向领队核实实到人数，如与计划人数不符，则要及时通知旅行社，以便作相应的服务更改。

集中清点行李，并交接行李

如旅游团是乘坐飞机抵达的，地陪应协助所接待旅游团旅游者将行李集中到指定位置，提醒他们检查各自的行李物品是否完好无损。与领队、全陪、行李员一起清点并核实行李件数，并填好行李卡（一式两份），与行李员双方签字，一份交予行李员。如在检查过程中发现有行李未到或破损现象，地陪应协助当事人到机场失物登记处或有关部门办理行李丢失登记和赔偿申报手续。

若所接旅游团乘坐火车抵达，在接到旅游团后，地陪应向全陪或领队索取行李托运单，并将单据交接给行李员，同样需填写行李卡，行李卡上应注明团名、人数、行李件数、所下榻饭店，一式两份，并双方签字。

询问团队情况

地陪还应向领队询问团内旅游者的身体状况、有无特殊要求，如团队系白天到达，则应与全陪、领队商定是先回饭店，还是马上进行游览。

集合登车

地陪要提醒旅游者带齐手提行李和随身物品，引导其前往乘车处。旅游者上车时，地陪应站在车门一侧恭候客人上车，并向客人问好，必要

时可助其一臂之力。旅游者上车后，应协助其就座，礼貌地清点人数，等所有人员到齐坐稳后，方可示意司机开车。

3、转移途中的服务

转移是指导游员带旅游者离开机场（车站、码头）前往所下榻饭店的行车途中，是导游员给客人留下良好第一印象的重要环节。地陪在此过程中要做好以下几个方面的工作：

致欢迎辞 一般情况下，在客人上了旅游车后赴饭店途中致欢迎辞，但如果遇到有领导前往迎接或在机场逗留时间较长或旅游团人数较多不能保证每辆车上都有陪同时，则可在机场（车站、码头）致欢迎辞。欢迎辞的内容应视旅游团的性质、国籍、旅游者的年龄、文化水平、职业、居住地区及旅游季节等不同而有所不同，不可千篇一律，说话要符合导游身份，做到诚恳、亲切，切忌做作。要做到简明扼要、精彩纷呈。

[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