

入境旅游团队地陪服务程序（一）准备工作 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_39591.htm

俗话说：不打无准备之仗。做好充分的接团准备工作，是整个导游工作顺利完成的重要保证。地陪的准备工作主要是业务准备、知识准备、物质准备、形象准备、心理准备。

1、业务准备 熟悉、研究计划 地陪在旅游团抵达前应认真阅读接待计划和有关资料，详细、确切地了解该旅游团的基本情况、日程安排及服务项目和要求，重要的事宜记录在陪同日志本上。根据计划，地陪要分析、研究的问题是：

- 计划签发单位（即组团社）、联络人的姓名及电话号码；
- 境外组团社名称、旅游团名称、代号、电脑序号、国籍、语种、收费标准和方式、领队的姓名；
- 团队组成情况，即人数、性别、姓名、年龄、职业、文化层次、宗教信仰、风俗习惯等；
- 全程旅游线路、出入境地点，旅游团的上一站所乘交通工具及班次、抵达时刻；
- 去下一站的交通票据是否订妥，与原计划有无变更及变更后的落实情况；
- 有无返程票，若有则要弄清落实情况；
- 有无国内段国际联程机票，若有则要在飞机离站前二天的上午12点以前确认；
- 出境机票的票种是OK票还是OPEN票，若是国际联程机票要在离境前72小时加以确认；
- 掌握团队的特殊要求和有关注意事项，如会谈、拜会、宴请、风味、住房、用餐、交通及需特殊照顾的老弱病残者；
- 有无需办理通行证地区的游览项目，若有则要及早办好有关手续；
- 有无增收费用的项目，如机场税、超公里费、额外游览项目等；
- 旅游团的接待规格及服务范围，例如团内有无二

周岁以下婴儿、12周岁以下儿童、餐饮标准等，尤其要搞清楚饭店和餐饮是外方旅行社自订、组团社代订、旅游者自理，还是由地接社代订。以上内容可根据旅游团队接待计划表（见表二）和旅游协议（合同）书进行分析。（2）制定旅游活动日程地陪在弄清并分析了旅游团基本情况后，要制定出合理的活动日程。在制定活动日程时，应注意以下几个方面：

首先应本着“宾客至上、服务至上”的原则，切忌主观、片面地将自己的兴趣爱好和私人目的强加给旅游者；

其次是活动内容的安排要适合旅游团的特点，注意点面结合，要留有余地、劳逸结合，要使参观、游览和购物相结合，要避免雷同；

再次是要尽可能地满足旅游者的要求，以达到他们求全、求新、求知的旅游目的。一份旅游团队日程的内容主要包括：本社名称，旅游团名称及代号，人数，抵离日期、班次、时间；活动日期，出发时间，参观游览项目，就餐地点、时间，购物地点，自由活动时间，晚间活动内容、时间、地点，特殊项目；城市交通工具，地陪、司机；祝愿辞；制表时间、制表人。（见表三）[1][2][3][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