

入境旅游团队全程导游服务程序（八）末站（离境站）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_39597.htm 末站服务是全陪整个服务工作中的最后环节，一定要一丝不苟地做好这项工作，防止虎头蛇尾、功亏一篑。 1、提醒旅游者带好自己的物品和证件 特别是申报单上所列物品一定要随身携带，因为海关规定申报物品必须复带出境。 2、送站途中或在离境站要致欢送辞 欢送辞内容包括：向旅游者征求工作意见和建议；对他们的合作表示感谢；表示惜别并欢迎再次光临。 3、做好必要的弥补工作 若在旅游过程中出现过服务缺陷，导致旅游者的不愉快，全陪应伺机向旅游者表示歉意，并设法做好弥补工作，尽量消除旅游者的不快。 4、协助领队帮助旅游者办理出关手续 提醒领队出关时有关行李托运、机场税的交纳、所需证件和表单，提醒旅游者准备好证件、交通票据、出境卡、申报单等。 5、与旅游者握手告别 与地陪一起目送旅游团队进入隔离区后，方可离开。 6、做好与末站地陪的结帐工作 旅游团队的结帐通常有现结和计划拨款两种。若是现结，则应当面点清钱币金额，并向接待方收取票证；若是计划拨款，则应认真填写“旅行社旅游团费用结算表”（见表一）。 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