

入境旅游团队全程导游服务程序（五）各站服务 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_39605.htm 全陪应衔接好各站之间的服务环节，使各项服务适时、到位，保护好旅游者的人身和财物安全，使旅游计划得以顺利实施。

- 1、与地陪积极配合 全陪应主动地、及时地向地陪通报旅游团的情况，反映旅游者的要求，积极协助地陪做好接待工作。
- 2、监督各地接待计划的实施和服务质量 若发现活动安排与上几站有明显重复，应建议地陪作必要调整；若发现当地的接待工作有降低标准情况，应及时向地陪指出，必要时可与当地接待社交涉或报告国内组团社。
- 3、留意旅游者的动向 在游览过程中，全陪要注意观察周围环境，密切注意旅游者的动向，做好收尾、断后工作，以免旅游者走失和发生意外。
- 4、做好提醒工作，处理突发问题和事件 提醒旅游者注意人身和财物安全，提醒他们保管好财物、证件，注意饮食卫生，尽量杜绝不安全因素。如突发意外，应协助地陪依靠地方领导妥善进行处理。旅游者重病住院、发生重大伤亡事故、失窃案件、丢失护照和贵重物品，一方面请有关单位或部门查找，另一方面及时报告组团社。如确系失窃贵重物品，则应办理有关保险索赔手续，丢失证件应帮助失主重新申领。
- 5、当好旅游者的购物顾问 全陪与旅游者相处时间较长，旅游者通常较信任全陪，购物时时常会征求全陪的意见。全陪应实事求是地向旅游者介绍商品，做好旅游者的购物参谋。若旅游者购买的属贵重物品，应提醒他们保管好发票，以备出海关时查验；购买中成药材、烟酒时，应告诉他们中国海关的有关规定

。 6、联络、协调工作 全陪要积极与领队、地陪及旅游者沟通，力争接待工作顺利、圆满。 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