

入境旅游团队全程导游服务程序（三）入店服务 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_39660.htm 首先向学生介绍酒店的常识：星级标准的区分、酒店房间的差别、酒店地址、保险柜、电话的使用等。当旅游团进入饭店后，全陪应积极与地陪配合尽快完成旅游团的入住登记手续，并照顾旅游团和行李进店及用餐事宜。

- 1、办理入住手续 全陪应和地陪一起积极主动向总服务台提供团名、团队成员名单、旅游团住房要求等，协助领队办理旅游团的入住登记手续。
- 2、分房 请领队分配住房，全陪应掌握分房名单，并与领队互通各自房号，以便联系。
- 3、照顾客人和行李进房 主动查看客人进房情况，询问客人是否都拿到各自的行李。
- 4、处理问题 如团体进房发生客房的卫生问题、房内设施问题等应及时通知饭店有关部门的人员及时处理；如发生拿错行李或行李未到，则应协同地陪和领队一起尽快处理，以消除客人的不安情绪。
- 5、照顾用餐 在团体用餐其间，全陪要主动询问客人用餐情况，如发生餐食质量、数量与标准不符或客人提出特殊要求，应及时和地陪向餐厅有关人员交涉，尽快改善。
- 6、安全、保卫和生活照料 特别是当地陪不住饭店时，全陪更要负起旅游团的安全保卫和生活照料的全责。
- 7、掌握饭店总服务台的电话号码及与地陪的联系办法。

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