

技巧心得：导游规范服务二十三问 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__E6_8A_80_E5_B7_A7_E5_BF_83_E5_c34_39862.htm 一 什么是导游人员？

导游人员是指依照《导游人员管理条例》的规定取得导游证，接受旅行社委派，为旅游者提供向导，讲解及相关旅游服务的人员。二 什么是导游服务？导游服务是导游人员代表被委派的旅行社，接待或陪同游客旅行，游览，按照合同或约定的内容和标准向其提供的旅游接待服务。三 导游服务有哪些特点？独立性强 2，脑体高度结合 3，复杂多变 4，关联度高 四 导游服务的基本原则有哪些？满足游客需求的原则；2，维护游客合法权益的原则；3，经济效益和社会效益相结合的原则。五 旅游者享有哪些合法权益？旅游自由权；2，旅游服务自主选择权；3，旅游获知权；4，旅游求助权；5，依约享受服务权；6，人身和财物安全权；7，旅游公平交易权；8，求偿权和寻求法律救援权。六 导游人员的基本职责有哪些？根据旅行社与游客签订的合同或约定，按照接待计划安排和组织游客参观，游览；2，负责向游客导游，讲解，介绍中国文化和旅游资源；3，配合和督促有关单位安排游客的交通，食宿，保护游客的人身财物安全，4，耐心解答游客的询问，协助处理途中遇到的问题；5，反映游客的意见和要求，协助安排游客的会见，座谈等活动。七 地陪导游人员的职责是什么？安排旅游活动；2、做好接待工作；3、导游讲解；4、维护安全；5、处理问题。八 导游人员应具备哪些职业道德？爱国爱，自尊自强；2、遵纪守法，敬业爱岗；3、公私分明，诚实善良；4、克勤克俭

，宾客至上；5、热情大度，清洁端庄；6、一视同仁，不卑不抗；7、耐心细致，文明礼貌；8、团结服从，不忘大局；9、优质服务，好学向上。

九 导游人员应具备哪些行为规范？忠于祖国，坚持“内外有别”原则；2、严格按照规章制度办事，执行请示汇报制度；3、自觉遵纪守法；4、自尊自爱，和失人格、国格；5、注意小节。

十 如何处理好全陪、地陪和领队的关系？主动争取各方的配合；2、建立友情关系；3、彼此尊重，相互学习，勇担责任。

十一 地陪导游员在接团之前应做好哪些准备工作？熟悉接待计划；2、落实接待事宜；3、物质准备；4、语言和知识准备；5、形象准备；6、心理准备。

十二 旅游团队抵达前地陪应做好哪些迎接准备工作？确认团队所来交通工具抵达的准确时间；2、与司机商定出发时间，3、抵达机车站的准确时间；4、与行李员联络，通知行李员行李送往地点；5、持接站标志迎候旅游团。

十三 旅游团队抵达后地陪应做好哪些服务？认找旅游团；2、核实实到人数；3、集中清点行李；4、集合登车，清点人数。

十四 旅游团赴饭店途中，地陪应做哪些工作？致欢迎辞；2、调整时差；3、首次沿途导游；4、宣布集合时间、地点。

十五 欢迎辞一般都包括哪包括内容？代表所在旅游社、本人和司机欢迎客人光临本地；2、介绍司机；3、介绍自己的姓名及所属单位；4、表示提供服务的诚挚愿望；5、预祝旅游愉快顺利。

十六 地陪应在旅游团队抵达饭店原做好哪些入住服务？协助全陪和领队办理住店登记手续，请领队分发住房；2、介绍饭店设施及讲清住店注意事项；3、带领旅游团用好第一餐，告知旅游团的特殊要求；4、宣布当天或次日的活动安排；5、照顾行

李进房； 6、安排好叫早服务。 [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