

实务指导：团体旅游接待服务程序 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/40/2021_2022__E5_AE_9E_E5_8A_A1_E6_8C_87_E5_c34_40431.htm 领队的接待服务程序准备阶段（1）熟悉情况。一般来说，领队需要了解以下几方面的情况； 旅游团成员的阶层、职业、年龄、性别、身体状况； 旅游团内的夫妇人数、随行儿童的年龄和人数； 旅游团内的重点人物、需要特殊照顾的对象； 旅游团在生活、参观等方面的特殊要求； 旅游团成员的血型及如果在旅途遇到意外需要通知的家属姓名和住址； 旅游线路及其所经停的城市、地区的情况； 旅游过程中需要游览和参观的主要旅游景点、单位及其主要特点； 旅游目的地组团旅行社的情况； 旅游线路经停的各城市或地区负责接待旅游团的旅行社情况； 旅游目的地政府的有关规定； 旅游目的地各有关城市或地区的旅游设施情况； 旅游目的地的民俗风情、生活习惯、宗教信仰、对待外来旅游者的态度等；（2）物质准备。主要包括旅游计划、有关票证、资料、日常用品、导游用具和少量物品。（3）介绍情况。领队的旅游团起程前往旅游目的地之前，应向旅游团介绍有关旅游目的地的情况及各咱注意事项。可向旅游团成员分发一些有关旅游目的地的资料，并提醒旅游者注意遵守客源国海关、动植物检疫等部门的有关规定等。实际接待阶段（1）第一天的工作。 在旅游团预定启程的当天，领队须根据旅游计划提前到达预定的交通集散地，并向有关部门询问交通工具离开的时间有无变化； 向旅游者做自我介绍； 帮助他们办理登机、乘车或乘船手续和行李托运手续； 与旅游团

一起核实旅游计划上的各项内容，并宣布旅游团全体成员在旅游期间所应共同遵守的一些规定； 领队在此期间应向旅游者表示愿意为他们服务，并将尽力维护他们的正当权益，随时为他们解决各种旅途中的困难。（2）日常工作。除了第一天和最后一天的工作外，领队在旅途中其他时间的工作基本相同。这些工作包括： 每天向旅游团通报当天的活动日程； 在旅游团抵达旅游景点下车游览时，提醒他们返回汽车的准确时间和地点； 在旅游者返回后及时清点人数，并通报下面的活动内容； 在前往下一个旅游景点途中，如果时间较长，可以组织一些娱乐活动，以活跃车内的气氛； 同全程导游员或地方导游员核实下一项或第二天的活动日程； 向旅游团通报第二天的活动日程，特别是次日早上要进行的第一项活动内容及出发时间和乘车地点； 当旅游者全部下车后，同其他导游员一起对车内进行细致的检查，妥善处理旅游者遗忘在车上的物品。（3）最后一天的工作。主要包括； 调动旅游者情绪； 帮助旅游者整理行装，提醒旅游者不要将物品或行李遗忘在所乘坐的交通工具上； 主动征求旅游者对旅游活动的意见和建议； 与旅游者相互赠送联系地址或电话，以便继续保持联系； 代表旅行社举行告别宴会，致欢送辞，感谢旅游者在一路上所给予的支持与合作。总结阶段（1）处理旅游团接待过程中的各种遗留问题，如旅游者的委托事项、可能的投诉等；（2）向旅行社结清账目，归还启程前从旅行社借到的物品；（3）填写领队日志，总结旅游团的接待经过。如旅游者的表现及反映；（4）旅游目的地组团旅行社和各地接待旅行社执行旅游计划的情况；（5）全程导游员和地方导游员的服务态度

、知识水平、语言表达能力、处理问题的能力以及与领队合作的情况等。全程导游员的接待服务程序准备阶段（1）熟悉情况。研究旅游团的接待计划；熟悉旅游团的情况和旅游路线的情况；了解各地承担接待任务的旅行社情况；确定接待计划的重点和服务方向；（2）物质准备。全程导游员所需准备的物品基本上同领队相同。（3）联系地陪。在旅游团抵达前一天，全程导游员应主动设法与负责接待的地方导游员进行联系；了解第一站接待工作的详细安排情况，并确定集合的地点和时间，以便在第二天准时前往旅游团抵达的地点迎接；如果由全程导游员兼任地方导游员，则应亲自同旅游汽车公司调度人员联系，落实接站事宜。迎接服务阶段（1）入境旅游团的迎接服务。迎接旅游团后，并在接到旅游团后主动与该旅游团的领队联系，了解并核实旅游团的实际到达人数、旅游团有无特殊要求和需要给予特殊关照的旅游者；与领队、地方导游员和接待旅行社的行李员一起清点和交接行李；代表旅游目的地组团旅行社和个人向旅游团致欢迎辞，做自我介绍，表达向全体旅游者提供服务的真诚愿望并预祝旅行顺利愉快；协助地方导游员带领旅游团乘车前往预定下榻的饭店。在旅游团进入饭店后，全程导游员的工作主要是：协助旅游团领队办理入住过程中可能出现的各种问题；协助有关人员随时处理入住过程中可能出现的各种问题；与领队核对并商定旅游团的活动日程；掌握领队所住的房间号和电话号码，以便随时进行联系；掌握旅游团的住房分配名单；掌握饭店总服务台电话号码；同地方导游员确定在紧急情况下联系的方法。（2）国内旅游团的迎接服务。进行自我

介绍，并代表组团旅行社向旅游者表示欢迎； 介绍旅游线路及线路上的主要旅游景点概况； 介绍旅游目的地的风土人情； 介绍旅游线路沿途各城市或地区的接待条件； 介绍旅游目的地居民对外来旅游者的态度； 介绍旅游者应注意的其他有关事项； 向旅游团成员分发一些有关旅游目的地的资料； 为旅游团分配在饭店或旅馆的住房； 介绍地方导游员，并请他向旅游团介绍当地的活动日程； 协助地方导游员办理旅游团入住饭店或旅馆的手续。

途中服务阶段（1）做好旅游线路上各站之间的联络，通报旅游团旅游情况和旅游者在参观游览和生活上的特殊要求。（2）协助各站地方导游员的工作，提醒他们认真落实旅游团在当地的抵离交通工具、饭店或旅馆的入住与离店手续、旅游景点的导游讲解服务等。（3）照顾旅游者的旅途生活，并解答旅游者提出的各种问题。（4）注意保护旅游者的人身和财物安全，提醒旅游者保管好自己的随身物品及行李和在旅游活动中远离危险地区和物品。（5）征求旅游者对整个旅游接待工作的意见和建议。（6）在旅游团预定的离境口岸为入境旅游团送别，或带领国内旅游团返回原出发地，代表组团旅行社对旅游者在旅途中的合作致以谢意，并欢迎他们再度光临。

结束阶段（1）结清账目。全程导游员在回到旅行社后，应立即到账务部门结清各种账目，退还在准备接待阶段所借的款项，上交在各地旅游期间向当地旅行社提交的旅游费用结算单副本，并解释在途中所发生费用的具体情况。（2）处理遗留问题。全程导游员应协助旅行社领导处理好旅游过程中发生事故的遗留问题，认真办好旅游者的委托事项。（3）填写《全陪日志》。全程导游员应认真、按时填

写《全陪日志》，实事求是地总结接待过程中的经验和教训，详细、真实地反映旅游者的意见和建议。（4）归还所借物品。全程导游员在返回旅行社后应及时向有关部门归还因接待旅游团所借的各种物品，如行李箱、话筒、标志牌（旗）等。地方导游员的接待服务程序准备阶段（1）研究旅游接待计划。（2）安排和落实旅游活动日程。（3）做好知识准备和物质准备等。迎接服务阶段（1）出发接站前，再次核实旅游团所乘交通工具抵达当地的确切时间，并通知旅行社的行李员。（2）在旅游团抵达当地前半小时到达接站地点，并与司机商定停车等候的位置。（3）当旅游团乘坐的交通工具抵达后，应持接站标志牌（旗）站立在醒目的位置，迎接旅游团的到来。（4）旅游团出站后，主动上前同旅游者及领队和全程导游同打招呼，进行自我介绍，向他们表示热烈欢迎。（5）与领队和全程导游员核实旅游团成员的实到人数和托运的行李件数，并与旅行社行李员办妥行李交接手续。（6）及时引导旅游者上车，协助旅游者就座，并清点人数。待全部人员到齐后，请司机发车。（7）致欢迎辞并进行沿途导游。在汽车行驶到旅游团预定下榻的饭店或旅馆的附近时，向旅游团介绍饭店或旅馆的概况。（8）旅游者下车并进入饭店或旅馆后，引导他们办理入住手续，介绍饭店或旅馆的各项服务设施及其位置和营业时间、用餐时间和就餐形式。（9）旅游团的行李抵达后，与行李员进行核对，协助将行李送至旅游者房间。（10）同旅游团领队、全程导游员一起商定旅游团在当地活动安排并及时通知每一位旅游者。（11）掌握领队和旅游团其他成员的房间号码，并根据旅游者的要求，安排第二天叫早服务。（12

）带领旅游团到餐厅用好第一餐。（1）在每次活动之前的10分钟到达预定集合地点，督促司机做好出发前的准备工作。（2）旅游者上车后，应及时清点人数，向旅游者报告当日的重要新闻、天气情况、当日的活动安排和午、晚餐的就餐时间及地点。（3）当全部旅游者到齐后，应请司机发车，并开始介绍沿途的风景、建筑物等。（4）到达景点后，应介绍景点的历史背景、风格特点、地理位置和欣赏价值，并告知旅游者在景点的停留时间、集合地点和游览注意事项。（5）在游览过程中，应始终同旅游者在一起生活，注意旅游者的安排，随时清点人数以防旅游者走失。（6）除导游讲解服务外，还必须在旅游者就餐、购物和观看文娱节目时提供相应的服务，如介绍餐馆、菜肴特色、酒水类别、餐馆设施、当地商品特色、节目内容及特点、回答旅游者的各种问题、随时解决出现的问题等。（7）旅游团结束在当地参观游览活动的前一天，应向有关部门确认交通票据和离站时间，准备好送站用的旅游车和行李车，与领队或全程导游员商定第二天叫早、出行李、用早餐和出发的时间，并提醒旅游者处理好离开饭店前的有关事项。（8）在旅游团离开饭店乘车前往飞机场（火车站、船舶码头）前，应主动协助饭店与旅游者结清有关账目，并与领队及全程导游员和接待旅行社的行李员一起清点行李，办好行李交接手续。然后招呼旅游者上车。上车后，地方导游员应清点人数，并再次提醒旅游者检查有无物品或旅行证件遗忘在房间里。（9）当为旅游团送站的旅游车到达飞机场（火车站、船舶码头）后，应与领队、全程导游员和接待旅行社的行李员交接行李，帮助旅游者办理行李托运手续，并将交通票据和行李运票

据移交给全程导游员、领队或旅游者。（10）如果旅游团乘坐国内航班（火车、轮船）离开当地前往国内其他城市或地区旅游，地方导游员须等到旅游者所乘的交通工具启动后，才能离开送别地点。（11）如果旅游团乘坐国际航班离境，则地方导游员应在将旅游者送至海关前与旅游者告别。当旅游者进入海关后，地方导游员即可离开送别地点。导游讲解及生活服务阶段结束阶段（1）送走旅游团后，应及时认真、妥善地处理旅游团在当地参观游览时遗留下的问题。

（2）按规定处理旅游者的委托事项。（3）与旅行社结清账务，归还所借物品。（4）做好旅游团在当地活动期间的总结工作，并填写“地方陪同日志”。景区（点）导游员的接待服务程序准备阶段（1）自身准备：身体的准备、精神准备、情绪准备；（2）知识的准备：对景区（点）的了解、对自己的了解、对游客的了解；（3）计划的准备：对景区、点导游人员，通常需要了解的信息有：联络人的姓名和联系方式。如果是旅游团队，还需掌握旅行社的名称，团队编号等。游客的人数、性别、年龄、职业、民族等，有无需要特殊照顾的游客。客源地，基本的旅游动机。

游客有无特殊要求和注意事项。收费问题，有无可减免对象。游客的其他行程安排等。（4）物质准备：主要包括导游证、话筒、其他相关证件、景区、点的介绍以及相关礼品（如果有）等。迎接服务阶段致欢迎词商定游览行程及线路游览阶段导游讲解：（1）历史背景或成因，即景区、点何年所建，当时的历史背景是什么。对于自然景观则还、需要说明其自然的成因。（2）景区、点用途，就是为什么而建，或者说当时的建造目的，这主要针对人文景观

而言。（3）景区、点的特色，景观上有何独特之处，景观的观赏点的分布。建筑结构布局有何特点。观赏意义何在，美学价值如何。（4）景区、点的地位，即该游览景区在世界上、在全国、在省内、市内处于何种地位。（5）景点的价值，包括历史价值、文物价值、学术价值、旅游价值、美学价值、教育功能等。（6）名人的评论，也即利用“名人效应法”介绍景区、点受人赞颂的情况。导游人员在讲解时要灵活运用导游方法，使用生动、形象，富有表达力的导游语言。

结束阶段（1）送别：了解每一位游客的反映和要求，征询游客对导游服务，特别是讲解服务的意见和建议。送别时，导游人员要表现出惜别之情，不可嘻嘻哈哈。送别时尽可能地、真诚地说一些惜别和祝福的话，当然还要注意表达的方式和游客的习俗，注意相应的礼节。

致好欢送词（2）写好接待总结 具体内容包括：接待游客的人数、抵离时间。若是旅游团队，还需记录团队的名称及旅行社的名称。游客成员的基本情况，背景及特点。重点游客的反映。尽量引用原文，并注明游客的姓名和身份。游客对景区、点景观及建设情况的感受和建议。对接待工作的反映。尚需办理的事情。自己的体会及对今后工作的建议。若发生重大问题，需另附专题报告。

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