

导游资格考试业务知识考试试题及答案5 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_AF_BC_E6_B8_B8_E8_B5_84_E6_c34_40584.htm

26、导游服务的经济意义主要表现在哪些方面？ 27、为什么说导游服务也是一种有效的宣传？ 28、在导游服务过程中应如何配合促销？ 29、在导游服务中做好购物服务的标准是什么？ 30、导游购物服务中应掌握什么促销原则？

26、导游服务的经济意义主要表现在哪些方面？ 导游工作是一项通过一定的劳务活动创造特殊使用价值的劳动。其经济属性主要表现在：1、直接创收。导游员提供语言翻译，导游讲解，旅行生活服务以及各种代办服务来收取服务费和手续费。2、扩大客源。广告宣传不是招徕游客的唯一手段，旅游者的免费宣传则更为有效，其宣传的正负影响与旅游服务的质量，尤其是与导游服务质量有着直接的关系。3、促销商品，导游员就是促销员，其作用举足轻重。

27、为什么说导游服务也是一种有效的宣传？ 导游服务质量直接影响到旅游者的“免费宣传”。享受到优质服务，满意而归的旅游者一般会向亲朋好友介绍自己在异国他乡的经历，甚至会向他们推荐自己游览过的国家和地区。他们的经历与评价有可能见于报刊或通过其他宣传媒介来反映。这些是最好，最能效，也是最经济的宣传。在招徕回头客，扩大客源方面起着不可低估的作用。

28、在导游服务过程中应如何配合促销？ 导游人员在导游服务过程中，配合销售人员进行旅游推销，主要包括：（1）认真做好导游服务与讲解，在游客心目中树立旅游目的地和旅游企业的良好形象，增强旅游目的地对游客重游的吸引力；（2）向游客介绍旅游

目的地的其他旅游资源和旅行社的特色产品，提供有关的宣传和促销资料，便于游客回去后向亲朋好友介绍或撰写文章，从而扩大旅游目的地和旅游产品的影响；（3）收到返程游客的来信后，导游人员应及时回信，一方面对返程游客表示关心和问候，征询游客的意见和建议，使游客感到亲切，借以建立业务上人与人之间的交往，另一方面在表示欢迎游客再度光临的同时，借机推销旅行社新的旅游产品。

29、在导游服务中做好购物服务的标准是什么？导游员要当好旅游者的购物参谋。为了做好这项工作，导游员要做到；1、思想重视，态度积极，尽力满足旅游者的购物要求；2、熟悉商品，热情宣传；3、了解对象，因势利导，了解旅游者的购物兴趣和能力，有针对性地提供购物服务；4、掌握推销原则，既要推销商品，又要让旅游者购物后称心如意。

30、导游购物服务中应掌握什么促销原则？在帮助旅游者购物方面，导游员应掌握以下几点：1、推销商品必须建立在旅游者需要购物愿意购物的基础上，不要过多地安排购物时间，绝不能强行推销，更不得违法乱纪强拉游客到自己的关系户”那里购物，图私利坑害旅游者。2、要推销商品更要维护国家或地方的商业信誉。导游员介绍商品时必须实事求是，不得言过其实，以次充好，以假充真。要以诚待客，合理公道，不得无理调价，更不得与法商人合伙“宰客”。

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