

导游业务试题集及分析(三) 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_E4_B8_9A_E5_c34_40593.htm 十一、“送行服务”

应当包含哪些具体服务工作？1.致欢送辞 在赴机场（车站、码头）途中，地陪应向全体游客致欢送辞。其内容一般包括：（1）回顾旅游活动，感谢大家的合作（2）表达友谊和惜别之情（3）诚恳征求游客对接待工作的意见和建议（4）若旅游活动中有不顺利或旅游服务有不尽如人意之处，导游人员可借此机会再次向游客赔礼道歉（5）表达美好的祝愿2.提前到达机场（车站、码头）必须留出充裕的时间，具体要求是：出境航班提前2小时，乘国内线飞机提前1.5小时，乘火车提前1小时。旅游车到达机场（车站、码头）游客下车前，地陪应提醒游客带齐随身的行李物品。游客下车后，地陪要检查一下车内有无游客遗落的物品。3.办理离站手续 送乘坐国内航班（火车、轮船）离站的团（1）移交交通票据和行李票。带团走进机场（车站、码头）大厅后，地陪应迅速与旅行社行李员取得联系，将其交来的交通票据、行李托运单或行李卡一一清点并核实，然后交给全陪（无全陪的团则交给领队）并请其当面清点核实。（2）需要垫付机场建设费的团，地陪要照计划办理，回到旅行社后再凭票据报销。

（3）等旅游团所乘交通工具驶离后，地陪方可离开。送乘坐国际航班（火车、轮船）出境的团（1）移交行李。送出境的旅游团，地陪和领队、全陪一起与旅行社的行李员交接行李，清点、核实后协助游客拿走自己的行李。（2）地陪要向领队或游客介绍如何办理出境手续。需垫付机场建设费

的团，要按照计划办理，注意保存好票据，回旅行社票据报销。（3）旅游团竟如隔离区后，地陪方可离开。4.与司机结帐送走旅游团后，地陪应与旅游车司机结帐，在用车单据上签字，并保留好单据。

十二、全陪导游服务集体中的地位和作用是什么？在上团前应当了解和掌握该团的哪些具体情况？全陪做好联络协调工作的主要内容是什么？

团社的代表，应自始至终参与旅游团全旅程的活动，负责旅游团移动中各环节的衔接，监督接待计划的实施，协调领队、地陪、司机等各方面旅游接待人员的关系。上团前，全陪要认真查阅接待计划及相关资料，了解所接旅游团的全面情况，注意掌握该团重点游客情况和该团的特点。

- 1.记住旅游团的名称（或团号）、国别、人数和领队姓名。
- 2.了解旅游团成员的民族、职业、姓名、性别、年龄、宗教信仰、生活习惯等；了解团内较有影响的成员，特殊照顾对象和知名人士的情况。
- 3.掌握旅游团的行程计划，旅游团抵离旅游路线各站的时间及所乘的交通工具。
- 4.熟悉全程中各站的主要参观游览项目，根据旅游团的特点和要求，准备好讲解和咨询解答内容。
- 5.了解全程各站安排的文娱节目、风味餐食、额外游览项目以及是否收费等事宜。

与此同时，全陪应做好联络协调工作

- （1）做好领队与地陪、游客与地陪之间的联络、协调工作
- （2）做好旅游线路上各站间，特别是上、下站之间的联络工作，通报情况（如领队的意见、游客的要求等），落实接待事宜。

十三、什么是散客旅游？什么是散客旅游服务？散客旅游与团队旅游有哪些区别？

散客旅游，又称半自主旅游，在国外称为自主旅游，它是由游客自行安排旅游行程，零星现付各项旅游费用的旅游形式。散客导游服务就是旅行社按

照散客的要求提供各项导游服务，主要有旅游咨询服务、单项委托服务和选择性导游服务。散客旅游同团队旅游的主要区别是：第一，旅游行程的计划与安排不同。散客旅游一般是由游客自行计划和安排其旅游行程；团队旅游的行程则是由旅行社或其他旅游服务中介机构来计划和安排。第二，付费方式不同。散客旅游多采用零星现付方式；团队则采用包价方式旅费要求提前一次性支付。第三，价格不同。散客旅游活动项目是按零售价格支付，相对昂贵；团队旅游在某些项目上可享受折扣优惠，相对便宜。第四，自由度不同。散客旅游的游客自由度大；团队旅游的游客受团队约束。第五，旅游人数不同。散客旅游的人数多少不一，其中散客包价旅游人数我国现行规定在9人以下，团队包括旅游人数必须在10人以上。

十四、导游人员带团的特点有哪些？在带团中应遵守哪些原则？

导游人员的特点

- 1.工作的流动性 导游人员的工作环境不是静止的。
- 2.接触的短暂性 导游人员为不同旅游团队的游客以及众多的散客服务，接待并为游客服务的时间相对较短，和游客的接触也不深，即使遇上个别爱挑剔的游客也只是相处几天而已。

[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