

导游资格考试业务知识考试试题及答案三 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_E8_B5_84_E6_c34_40718.htm

21、什么是旅游获知权？ 22、导游服务中满足旅游者需求的原则是什么？ 23、如何正确理解满足旅游者需求的原则？ 24、导游服务中满足旅游者需求的根本途径是什么？ 25、导游服务所具有的双重功能是什么？ 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？

21、什么是旅游获知权？ 旅游获知权是指游客在接受旅游服务时，享有获得包括服务内容和和其他相关信息的权利，旅游经营企业有向游客提供真实情况和信息义务。如游客接受导游服务时，导游人员具有如实向游客介绍有关景区、景点知识和相关知识的义务；游客在购物时，商店有向游客介绍商品的有关知识并提供货真价实商品的义务等。

22、导游服务中满足旅游者需求的原则是什么？ 满足的旅游者需求的原则是：既不意味着以牺牲旅行社，甚至国家或地区的利益为代价来讨好游客，也不意味着游客提出的无理要求或游客的要求虽然合理但无力办到的也勉强为之。

23、如何正确理解满足旅游者需求的原则？ 满足游客需求是导游人员做好导游服务工作的出发点。为此，导游人员一方面要按照国家和行业主管部门制定的标准认真落实旅游接待计划或同游客约定的内容；另一方面要针对不同游客的特点和合理要求提供及时有效的服务，将规范化服务和个性化服务密切结合起来。但

是，这并不意味着导游人员可以牺牲旅行，甚至国家或地区的利益为代价来讨好游客，也不意味着导游人员迎合游客的不合理要求，或虽然保理但不可能办到的要求。

24、导游服务中满足旅游者需求的根本途径是什么？导游服务中满足旅游者需求的根本途径是要将规范化服务和个性化服务结合起来。规范化服务即标准化服务，是由国家有关主管部门制定并发布的标准，而个性化服务则是指规范化服务以外针对游客的特殊要求而提供的服务。

25、导游服务所具有的双重功能是什么？一是导游人员帮助旅游者消费旅游品和提供服务，使产品和服务的价值得以最终实现，从而创造经济效益；二是导游人员作为知识和文化的传播者，既满足旅游者的精神需求，又沟通游客同目的地人民之间的相互了解和友谊，从而产生社会效益。

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的，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