

2008年山东省导游考试口试重点复习题导游资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/509/2021_2022_2008_E5_B9_B4_E5_B1_B1_c34_509056.htm

1、旅游团队导游服务集体由哪些人组成的?他们怎样才能建立起良好的协作关系? 2、什么是接待计划?你作为地陪熟悉接待计划时，应当搞清楚旅游团队哪些情况? 3、在旅游团抵达的前一天，地陪应当与有关人员一起检查各项接待工作的落实情况，具体来说包括哪些事宜?除此以外，地陪个人还应做好哪些准备工作? 4、地陪为什么要与领队核对商定活动日程?核对商定日程时一般会出现哪三种情况?地陪应如何应对?采取什么相应措施? 5、地陪在旅游团队到达后，离开机场(车站、码头)前要提供哪些服务? 6、在旅游团队前往饭店过程中，地陪要做哪些工作? 7、地陪如何做好饭店服务? 8、地陪在旅游团队就餐时要做哪些工作? 9、在旅游团出发参观游览之前，地陪提前10分钟到达集合地点后需要做哪些工作? 10、在参观游览途中，地陪应该做哪些工作?到达景点前后应交代哪些注意事项? 11、在返程导游过程中客人的状态如何?地陪要做那些工作? 12、在带领游客购物时，地陪的职责是什么?需要注意什么问题? 13、旅游团在离开本站(地)之前，地陪应做好哪些准备工作? 14、“送行服务”应当包含哪些具体服务工作? 15、导游讲解应遵循哪些原则?他们之间存在什么关系? 16、什么是导游讲解的“突出重点法”，要突出的是什么? 17、与司机合作时，导游人员应当注意的问题有哪些? 18、导游人员应从哪几个方面进行心理调节? 19、导游人员常规服务的技能有哪些方面? 20、导游人员应该怎样识记旅游者，以便能为他们提供有针对性的心理服

务? 21、导游人员应该如何调节旅游者的审美活动? 22、当旅游团发生混乱时, 导游人员维护旅游团正常秩序的方法有哪些? 23、导游人员为什么要与领队搞好关系? 应该如何与领队搞好关系? 24、全陪在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? 25、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? 26、导游人员带团的特点有哪些? 在带团中应遵守哪些原则? 27、在接待宗教界人士时, 导游人员应注意哪些问题? 28、在旅游活动的不同阶段, 游客的心理活动有什么变化? 29、导游员用什么办法消除游客的消极情绪? 30、什么是个性化服务? 导游人员为什么要对游客提供个性化服务? 应如何提供个性化服务? 31、世界旅游日是哪一天? 根据什么确定的? 32、中国旅游业的图形标志是什么? 其含义是什么? 33、由于客观原因, 旅游团要提前离开某地, 地陪导游员应做好哪些工作? 34、由于天气原因去上海的飞机不能按时起飞, 各国外宾情绪低落, 对你大吵大闹十分不满, 在这种情况下, 地陪应如何处理? 35、由于遇到暴风雪, 机场关闭, 旅游团需要延长一天继续在本市游览, 请问导游员如何处理? 36、由于旅游旺季, 机票紧张, 旅行社不得不安排旅游团乘加班飞机提前离开本地, 导游员应该怎样做才能使客人谅解? 37、一英国旅游团抵达机场的时间是早8点, 地陪早7点半派游车前去接团, 由于正值车辆高峰, 又遇前方发生交通塞车, 无法急驶, 导游抵达机场时已8点40分, 请问地陪导游员应如何处理? 38、地陪导游员应如何防止漏接事故发生? 39、如何防止错接旅游团的事? 如果发生了错接事故, 应如何处理? 40、地陪导游员上午十点去机场接团

，到达机场后得知该航班飞机晚点三个小时，地陪应如何处理?如何预防此类事故的发生?"#F8F8F8" 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