

天津导游考试：天津导游业务口试30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\\_ti2020/517/2021\\_2022\\_\\_E5\\_A4\\_A9\\_E6\\_B4\\_A5\\_E5\\_AF\\_BC\\_E6\\_c34\\_517362.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/517/2021_2022__E5_A4_A9_E6_B4_A5_E5_AF_BC_E6_c34_517362.htm) 导游业务口试题[1]

旅游团队服务集体是如何组成的？主要任务是什么？如何建立良好的协作关系？

- 1、旅游团队是为旅游者提供各项服务的全陪导游人员、地陪导游人员和领队所组成。
- 2、它的主要任务是为团队旅游者提供或落实行、游、住、食、购、娱等方面的服务，保证团队旅游活动的顺利进行。
- 3、（1）主动争取各方配合全陪、地陪和领队各方都应主动争取其他两方的配合，使之形成合力，共同努力完成接待任务。（2）尊重各方的权限和利益导游服务集体三成员虽然代表着三方的利益，工作也各有侧重，但关系是平等的。三者之间的配合是互补、互利的，应互相尊重各方的工作权限，切忌干预对方的活动，侵害他方的利益。（3）建立友情关系全陪、地陪和领队都必须正确运用公共关系中的工作关系和情感关系相统一的办法，建立起和谐、美好的友情关系。同时，要把握好三者之间友情关系的尺度和距离，尊重彼此的隐私权。（4）彼此尊重，相互学习，勇担责任全陪、地陪和领队都应该从旅游团队工作的大局出发，在分析原因的基础上，分清责任，各自都应勇于承担属于自己的责任，切忌相互指责。

[2] 什么是接待计划？地陪熟悉接待计划时，应当弄清旅游团队哪些情况？

- 1、接待计划是组团社委托地方接待社组织落实旅游活动的契约性安排，是导游人员了解该团基本情况和安排活动日程的主要依据。
- 2、（1）计划签发单位（组团社）、联络人姓名及电话号码。（2）客源地组团社名称、旅游团名称、代

号、电脑序号、国别、语言、收费标准（豪华、标准、经济等）和领队姓名。（3）组成人员的情况：人数、性别、姓名、职业、宗教信仰。（4）全程旅游路线、入出境地点。（5）所称交通工具情况：抵离本地时所乘飞机（火车、轮船）的班次、时间和机场（车站、码头）名称。（6）交通票据情况：1、该团去下站的交通票是否按计划定妥，有无变更以及更改后的落实情况；2、有无返程票；3、出境票的票种（是OK票，还是OPEN票）。（7）特殊要求和注意事项，例如（举几个例子）1、该团在住房、用车、游览、用餐等方面是否有特殊要求；2、该团是否要求有关方面负责人出面迎送、会见、宴请等礼遇；3、该团是否有老弱病残等需要特殊服务的客人；4、该团有无要办理通行证地区的参观游览项目，如有，则要及时办好相关手续；5、该团机场建设费的付费方式，是由目的地组团旅行社垫付还是由旅游者自付。[3]地陪在旅游团抵达前一天，应与各有关部门或人员一起落实，检查旅游团的交通、食宿、行李运输等事宜的接待落实情况；具体谈谈包括哪些事宜，除此外地陪个人还应做好哪些工作？

- 1、核对活动日程表
- 2、落实旅行车量（1）与旅游汽车公司或车队联系，确认在本地为该团提供交通服务的车型、车牌号和司机姓名；（2）接待大型旅游团时，车辆应有编号或醒目的标记；（3）确定与司机的接头地点并告知活动日程和具体时间。
- 3、掌握联系电话
- 4、落实住房及用餐（1）熟悉旅游团所住饭店的位置、概况、服务设施和服务项目。（2）核实该团客人所住房间的数目、级别、是否含早餐等。（3）与各有关餐厅联系，确认该团日程表上安排的每次用餐情况：团号、人数、餐饮标准、日期、特殊要求等。
- 5、了解落实运送行

李的安排情况6、了解生疏景点的情况个人还应做好如下的准备工作：1、物质准备：导游证、接站旗2、语言和知识准备3、形象准备4、心理准备：（1）准备面临艰苦复杂的工作，在做准备工作是，要有充分的思想准备考虑如何对特殊旅游者提供服务，以及在接待工作中发生的问题或事故如何去面对，处理（2）准备承受抱怨和投诉：可能会遇到下述情况，导游人员已尽心尽力服务，但是游客仍不满，对于这种情况，导游人员应该有足够的心理准备，冷静，沉着面对。[4] 旅游团下榻饭店后，地陪应做好哪些方面的工作？1、协助办理入住手续旅游者抵达饭店后，地陪要协助领队和全陪办理入住登记手续，请领队分发住房卡。地陪要掌握领队、全陪和团员的房间号，若地陪住在饭店还应将自己的联系办法，如房间号、电话号码等告诉全陪和领队，以便有事时尽快联系。2、介绍饭店的设施进入饭店后，地陪应向全团介绍饭店内的外币兑换处、中西餐厅、娱乐场所、商品部、公共洗手间等设施的位置，并讲清住店注意事项，例如房间里的非一次性物品不可拿走。3、带领旅游团用好第一餐旅游者进入房间之前，地陪要向客人介绍饭店内的就餐形式、地点、时间及餐饮的有关规定。客人到餐厅用第一餐时。地陪应主动引进，并将领队介绍给餐厅经理或主管服务员，告知旅游团的特殊要求。4、宣布当日或次日的活动安排地陪应向全团宣布有关当天和第二天的活动安排、集合时间和地点。5、照顾行李进房地陪应同饭店行李员核对行李件数，督促饭店行李员及时将行李送至旅游者的房间6、确定叫早时间[5] 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？地陪应如何答对？应采取什么相应措施？1、因

为旅游者有权审核活动计划，也有权提出修改意见。导游人员与旅游者商定日程，即是对旅游者的尊重，也是一种礼遇。

2、出现的情况：（1）旅游者提出小的修改意见或增加新的游览项目时A及时向旅行社有关部门反映，对合理而又可能满足的项目，应尽力予以安排。B需要加收费用的项目，地陪要事先向领队或旅游者讲明，按有关规定收取费用C对确实有困难无法满足的项目，地陪要详细解释，耐心说服（2）旅游者提出的要求与原日程不符，且涉及接待规格。A一般应予以婉言拒绝,并说明我方不便单方面不执行合同B如确有特殊理由，且由领队提出时，地陪必须请示旅行社有关部门，视情况而定。（3）领队（或全陪）手中的旅游计划与地陪的接待计划有出入，A要及时报告旅行社查明原因，分清责任。B若是接待方的责任，地陪应实事求是地说明情况，并向领队和全体导游这赔礼道歉。[6]导游应如何做好购物服务？

1、消费结构中，购物占一定的比重，是导游服务工作的内容之一2、当游客对导游人员的广博知识、人格魅力和敬业精神予以认可时，容易对导游产生理解和信任，愿意购买导游推荐的商品。导游应该讲求执业道德，严格执行接待计划中的游览活动日程，不与不法商贩勾结，欺骗，胁迫旅游者购买质次价高或假冒伪劣商品等违纪事件的发生。3、如遇小贩强拉强卖，地陪有责任提醒客人不要上受骗，绝不能放任不管。4、导游人员应当熟悉商品知识，当好购物参谋。[7]旅游团结束本地游览、地陪送行前业务工作有哪些？

1、核实交通票据。离开的前一天，地陪应核实旅游团离开的机车船票，要核对团名、代号、人数、全陪姓名、去向、航班（车次、船次）、起飞（开车、起航）时间，要做到四核实：计划

时间、时刻表时间、票面时间、问讯时间。若系乘飞机离境的旅游团，地陪应提醒或协助领队提前72小时确认机票。

2、商定出行李时间（1）地陪应先与旅行社行李部取得联系（2）先与领队、全陪商定旅游者出行李的时间，然后再通知旅游者，并向其讲清行李托运的具体规定和注意事项。

3、商定集合出发时间

4、商定叫早和早餐时间

5、协助饭店结清与旅游者有关的账目（1）地陪应及时提醒、督促旅游者尽早与饭店结清与其有关的各项账目。若旅游者损坏了客房设备，地陪应协助饭店妥善处理赔偿事宜。（2）地陪应及时通知饭店有关部门旅游团的离店时间，提醒其及时与旅游者结清帐目。

6、及时归还证件：一般情况下地陪不应保管旅行社的旅行证件，用完后应立即归还旅游者。

[8] 全陪的地位和作用是什么？上团前要了解和掌握该团的哪些情况？

1、全陪作为组团社的代表，应自始至终参与旅游团队全旅程的活动，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、司机等旅游接待人员的关系。

2、（1）记住该团的名称（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。（3）了解团内较有影响力的成员、特殊照顾对象和知名人士的情况。（4）掌握旅游团的行程计划、旅游团抵离旅游线路各站的时间，所乘交通工具的航班次，以及交通票据是否定妥，是否需要确认，有无变更等情况。（5）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。（6）了解全程各站安排的文娱节目、风味餐食，以及是否收费等。（7）记录有关地方接待单位的电话和传真号码，以便于联系。

[9] 全陪在各站服务时，

主要的工作内容是什么？

- 1、全陪应向地陪通报旅游团的情况，并协助地陪工作。
- 2、监督各地服务质量，酌情提出改进意见和建议：
  - (1) 若活动安排与上几站有明显重复，应建议地陪进行必要调整；
  - (2) 若对当地接待工作有意见和建议，要诚恳的向地陪提出，必要时向组团社报告。
- 3、保护旅游者的安全，预防和处理各种事故：
  - (1) 游览活动中，全陪注意观察周围的环境，留意旅游者的动向，协助地陪圆满完成导游讲解任务，避免旅游者走失或发生意外。
  - (2) 提醒旅游者注意人身和财产安全，如突发意外事故，应依靠地方领导妥善处理。
- 4、为旅游者当好购物顾问。
- 5、做好联络工作：
  - (1) 做好领队与地陪、旅游者与地陪之的联络、协调工作。
  - (2) 做好旅游线路上各站间联络工作。

[10] 什么是散客旅游？散客旅游与团队旅游者有哪些区别？

- 1、散客旅游又称自助或半自助旅游，一般不须旅行社组织，而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。
- 2、
  - (1) 由散客自行安排和计划旅游行程，而团队旅游则多为旅行社或旅游服务中介机构来安排。
  - (2) 散客旅游的付费方式是零星现付，即根据所需随时购买，购买多少，都按零售价格当场支付，而团队旅游则多采用包价形式，出游前一次性支付。
  - (3) 单项价格要相对贵一些，团队旅游则相对较为便宜。
  - (4) 自由度不同。散客旅游自由度大；团队旅游的游客会受到团队计划安排的约束。

[11] 导游人员应在游客心中树立什么样的形象？树立良好形象的途径是什么？

- 1、树立良好形象，导游人员要在游客心目中确立可依赖、可以帮助他们和有能力强带领他们安全、顺利地在旅游目的地进行旅游活动的形象。
- 2、
  - (1) 重视第一印象。因为第一印象常常关联着游客

的信任，会在陌生者心中留下潜影，成为对你最终评价的参考。所以，导游人员要重视树立良好的第一印象，要特别重视第一次“亮相”。第一次亮相，至关重要仪容、仪态和使用的语言。一个精神饱满、乐观自信、端庄诚恳、风度潇洒的导游人员，必定会给第一次见面的游客留下深刻的印象。仪态表现在导游人员的动作、姿态和风度诸方面。待人自然大方，办事果断利索，站坐行有度，谈吐高雅脱俗、语言幽默风趣、优美动听、快慢相宜、亲切自然，这样才能容易获得游客的好感。

(2) 多干实事，不说空话、大话多干实事，指在合理而可能的情况下，根据游客的需要为其提供个性化服务。不说空话大话，指导游人员在其工作中要言必行、行必果。说过的话要算数，不随口许诺，不开空头支票。

(3) 多同游客进行沟通。包括意见沟通和情感沟通两方面。意见沟通指在导游服务过程中与游客产生意见分歧时，导游人员能及时排除，以求得与游客的意见趋于一致。情感沟通，是指导游人员要促进与游客之间的情感共鸣，即一方面要满足游客正当的情感需要，另一方面又要尽量使自己的情感频率与游客的情感频率趋于一致。[12] 导游人员应采取什么措施来调查游客的消极情绪？导游人员在发现旅游者有焦虑、不安、烦恼、不满、气愤等否定情绪后，要及时找出原因，采取措施来消除或调整其情绪。

(1) 补偿法。是指找出旅游者不快的原因，迅速加以弥补，从而使旅游者的需要得到满足，情绪好转。

(2) 分析说服法。由于某种不可改变的原因造成旅游者不快，而又无法补偿时，导游人员应加以分析、讲清道理，争取旅游者的理解与合作，缓和或消除否定性情绪。

(3) 转移注意法。使旅游者不再注意不愉快、不顺心

的事，而注意愉快的事情，转忧为喜。（4）暗示法。在导游过程中，暗示法是一种控制或影响旅游者心理的有效手段。充分利用有利时机，通过自己的言语、表情、手势、行为和威望，影响和改变旅游者的心理活动。[13]导游人员在带团中应处理好哪些关系？

- 1、强和弱的关系如果一个旅游团由体质差异大、年龄悬殊的人组成，导游人员必须认真对待“强与弱”这对矛盾，处理的原则是：使强者的充沛精力有发挥的余地，又不使弱者疲于奔命。
- 2、多数和少数的关系若有意见时，一般本着求同存异的原则，通过协商，矛盾是容易解决的。但是如果是由于旅游团内部的矛盾导致对活动日程的分歧出现多种意见，导游人员处理这一矛盾时，便要谨慎，避免给游客留下偏袒一方的感觉。此时，要向游客实事求是地讲明情况，请领队协助做统一意见的工作，力求找出能兼顾各方的办法，争取让各方得到部分满足。如果各方坚持己见，无法统一，导游人员就得与领队一起与各方进一步商量，寻找合理而可能的变通办法。
- 3、劳和逸的关系导游人员在安排游客的活动日程时，在现场导游讲解中，一定要遵循劳逸结合的原则，掌握好导游节奏，处理好导游讲解的快、慢关系，游览活动中的张、弛关系，行进速度的缓、急关系。

。"#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](http://www.100test.com)