

导游实务指导：导游业务常识十五问导游资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/518/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_AE_9E_E5_c34_518076.htm

一、导游的基本职责是什么? 1、接受任务，按接待计划，安排和组织旅游者参观游览: 2、负责向旅游者导游、讲解、传播中国文化: 3、配合和督促有关部门安排旅游者的吃、住、行、游、购、娱，保护旅游者的人身安全和财产安全等事项: 4、反映旅游者的意见和要求，协助安排会见、座谈等活动: 5、解答旅游者的询问，协助处理旅途中遇到的问题。

二、全陪的主要职责是什么? 1、实施旅游接待计划. 2、贯彻既定的接待方针和接待规格: 3、做好上下站的联系工作. 4、掌握全程活动的连贯性和一致性. 5、妥善解决和处理途中的突发事件，遇有重大问题及时向有关部门汇报，听取意见和方法: 6、做好工作日记，任务结束后做好善后事宜。

三、地陪在上团前，应做哪些准备工作? 1、熟悉接待计划，了解所接旅行团的名称、标志、领队姓名、人数、团员姓名、年龄、性别、国籍、居住地区、民族、信仰、职业、语言、特长、要求、出入境时间、口岸、旅游线路、日程安排、交通工具、财务收支标准及结算办法等: 2、有针对性地做好导游知识准备(如导游词、欢迎词、告别词、会见或专业座谈等词汇): 3、做好物质准备，如导游小旗、喇叭、导游证、导游图、参观游览门票、财务结算单据、电话本等工作用具. 4、与计调部联系，进一步核实旅游团的抵离日期及交通工具、食宿、行李车安排等情况. 二形象准备(着装、佩戴导游证等): 6、心理准备(准备面临艰苦复杂的工作: 准备承受抱怨和投诉). 7、通知有关部门安排好行李

车。四、在旅游团队抵达饭店后，地陪应做哪些主要工作? 1、协助饭店和领队填好旅客住房登记表: 2、发放饭店住房卡和钥匙，并告知电梯方位: 3、介绍饭店的主要设施，如餐厅、酒吧、商场、娱乐设施和医务室等: 4、验收托运行李: 5、与领队和全陪谈日程，安排好当日和次日的活动日程: 6、照顾老弱病残孕幼等客人进房休息: 7、在客人抵店后用第一顿饭时，一定要亲自带领前往，并妥善安排好再离去: 8、询问旅客是否有联程客票，如有应协助客人办理确认手续: 9、落实赴下一站的交通票据: 10、确认叫早时间。

五、地陪在前往机场(火车站、码头)迎接旅游团时，应做哪些主要工作? 1、根据抵站时间，提前2个小时与机场(提前1小时与车站、码头)问讯处联系，核实旅游团抵达的准确时间，并提前30分钟抵达: 2、抵达后，与司机约好客人上车的地点，并和行李员联系，然后在出站口等候客人: 3、当客人出站时，应主动热情地迎上去打招呼，如有领导接见，应在适当场合向领队及全团介绍，并请领导致欢迎词: 4、在招呼客人上车时，应与领队核实客人托运的行李，并把行李托运单交给行李员认领行李: 5、在客人全部上车后，应清点人数，向客人作自我介绍，把司机介绍给客人，然后代表当地接待旅行社致欢迎词。

六、地陪在机场(车站、码头)回饭店的路上，应做哪些事情? 1、简要向客人介绍当地主要的游览项目: 2、地陪和全陪一起征求客人对参观游览项目的意见: 3、做好市容导游和城市概况介绍: 4、风情介绍。介绍本地的概况、气候、人口、行政区域、社会生活、文化传统、土特产品等。适当时候分发导游图: 5、较详细地介绍客人所住饭店的历史、建筑面积、等级、客房数和主要设施，并介绍饭店所处的地址、周

围环境和通往店外娱乐场所、购物中心及交通五具等。七、地陪带领客人购物时，应注意哪些问题？1、根据客人要求，合理安插好客人去定点商店的购物时间。对少数有特殊要求的客人，须征得领队同意后，让客人自行前往；2、带团去定点商店购物，要讲清购物时间、注意事项及上车时间、地点。客人购物时地陪可介绍选购，在服务人员不懂外语时，要协助做好翻译工作；3、如遇小贩强拉强卖，有责任提醒不要上当受骗，要“以我为主”地搞好正常的购物服务；4、对商店不按质论价，出售伪劣商品，不提供标准服务时，要向店经理直接反映，维护游客的利益。八、在接待旅游团期间，地陪应提供怎样的安全服务？1、应随时提醒旅游者注意安全，在登山爬高时，应陪同年老多病者、行动不便者一同前往并提醒客人量力而行；2、在交通拥挤、道路狭窄的路段，要提醒可饥放慢车速，以防紧急刹车造成误伤；3、随时提醒客人保管好自己的钱物，不要乱放，一旦发现被窃或丢失情况，应及时向有关部门报告并迅速查处；4、如遇旅游者被坏人伤害或抢劫，危害旅游者人身安全时，应挺身而出，保护客人，并就近向公安部门报告、求援；5、随时注意不要让和本团无关的人随团活动，一旦发生意外事故，应保护现场，及时向有关部门报告；6、在遇突发事故时，应沉着镇定按程序妥善处理。

"#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