

江苏省2009年导游考试《导游服务技能》第三章导游资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/543/2021\\_2022\\_\\_E6\\_B1\\_9F\\_E8\\_8B\\_8F\\_E7\\_9C\\_812\\_c34\\_543142.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/543/2021_2022__E6_B1_9F_E8_8B_8F_E7_9C_812_c34_543142.htm) 第三章 导游服务程序与内容 导游服务程序是导游服务规范的表现和要求，也是导游工作标准化的体现。 导游服务规范化的必要性 规范化是确保服务性产品质量的前提和基础 1．消除导游工作的随意性，保证接待质量。 2．指导导游活动的正常进行 3．规避风险的必要手段 国家对导游服务加强管理的举措:1．制定导游服务国家标准（96年6月实施《导游服务质量标准》）.2．完善四级监督管理体系（国、省、市、社最基本质量管理单位。检查年审质量保证金）.3．建立旅游者评议服务质量制度和投诉制度.4．实施导游培训和年审制度 导游服务集体 P42 广义：指为旅游团队或游客服务的工作集体。由领队全陪地陪司机外勤内勤等人员组成。 狭义：由领队、全陪、地陪构成，他们工作好坏是旅游接待质量高低的决定性因素。 入出境旅游中：领队是旅游客源地组团旅行社的代表，全陪是旅游目的地组团旅行社的代表，地陪是旅游目的地接待旅行社的代表。（地陪导游服务集体的中心人物） 导游服务集体的任务是实施旅游接待计划，为旅游者提供或落实食、住、行、游、购、娱等方面服务；保证团队旅游活动的顺利进行。 首先，领队、全陪、地陪有共同的工作对象同一团队的旅游者。 其次，有共同的工作任务执行该团队的旅游计划，落实各项旅游服务。 最后，有共同的努力目标组织好该团队旅游者的旅游活动，提供满意服务。 导游服务集体协作共事的方法 保证旅游活动的顺利进行，关键就是全陪、地陪和领队之间建

立起良好的协作关系。1. 主动争取各方配合；2. 尊重各方的权限和利益；3. 建立友情关系；4. 彼此尊重、相互学习、勇担重任。导游服务程序是导游员从接受接待任务起到送走旅游团（者）并做好善后工作的全部过程。

一、服务准备

熟悉接待计划；落实接待事宜；物质准备；语言和知识准备；形象准备；心理准备

从接到旅行社下发的接待计划书开始，到前往接站地点之前，均为准备阶段。导游员带团必须持有旅行社下发的接待计划书或接待任务单，是合法工作的前提。导游中心的导游员还得有“导游派遣书”。

（一）熟悉接待计划

P46 接待计划：组团社委托各地方接待社组织落实旅游团活动的契约性文件。是导游员了解该团基本情况和安排活动日程的主要依据。在旅游团抵达前认真阅读接待计划，确认：

- 1计划签发单位（即组团社），联络人姓名及电话。
- 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、入出地点。
- 5乘交通工具情况：抵离本地所乘飞机（火车、轮船）的班次、时间、机场（车站码头）名称。
- 6掌握交通票据情况：
  - (1)该团去下一站的交通票据是否按计划订妥，有无变更以及更改后的落实情况；
  - (2)有无返程票；
  - (3)有无国内段国际机票；
  - (4)出境票的票种（是OK票还是OPEN票）。
- 7掌握特殊要求和注意事项：
  - (1)住房、用车、餐、游览等方面是否有特殊要求；
  - (2)是否要求有关方面负责人出面迎送、会见、宴请等礼遇；
  - (3)是否有老弱病残等需要特殊照顾的客人；
  - (4)有无需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)该团机场税、机场建设费的付费方式是由目的地

组团旅行社垫付还是旅游者自付 (二) 落实接待事宜 P48 导游员在旅游团抵达前一天, 应与各有关部门或人员一起检查、落实旅游团的交通、食宿等事宜。 1. 落实旅行车辆: (1) 与旅游汽车公司或车队联系, 确认车型, 车牌号和司机姓名. (2) 接大型旅游团时, 车上应贴编号或醒目的标志. (3) 确定与司机的接头地点并告知活动日程和具体时间 2. 掌握联系电话 随身携带旅行社各部门、餐厅饭店、车队、剧场、购物商店、组团人员和其他导游电话 3. 落实住房及用餐: (1) 熟悉所住饭店的位置, 概况, 服务设施和服务项目; (2) 核实客人所住房间的数目、级别, 是否含早餐等; (3) 与各餐厅联系, 确认该团日程表上安排的每一次用餐情况: 团号、人数、餐饮标准、日期、特殊要求 4. 了解不熟悉景点的情况 (开放时间、最佳旅游路线、厕所位置) (三) 物质准备 导游员按旅游团人数领取导游图、门票结算单和费用, 带好接待计划、导游证、胸卡、导游旗、接站牌等 领队带领队证、护照及 (团队) 签证、团队名单、机票等 (四) 语言和知识准备 1. 对接待书上的参观游览项目, 对翻译、导游的重点内容做好外语和介绍资料的准备 2. 接待专业团队 要做好相关专业知识和词汇的准备 3. 对热门话题、国内外重大新闻等旅游者可能感兴趣的话题做好准备。 (五) 形象准备 1. 着装要符合导游人员的身份, 要方便导游服务工作 2. 衣着要整洁、大方、自然, 佩带首饰要适度, 不浓妆艳抹 3. 导游员上团前, 必须佩带导游证 (六) 心理准备 有两方面 1. 准备面临艰苦复杂的工作; 2. 准备承受抱怨和投诉 二、迎接服务 P50 (一) 旅游团抵达前的服务安排 1. 确定旅游团所乘交通工具抵达的准确时间 飞机到达前2小时, 火车到达前1小时, 向问讯处询问 2. 与旅行车司机联络通

知司机出发时间，确定接头地点，告知活动日程和具体时间

3.提前抵达迎接地点 地陪应提前半小时抵达机场（车站、码头）

4.再次核实旅游团抵达的时间

5.持接站标志迎候旅游团

在出站口醒目位置,接站牌上写清团名、团号、领队或全陪姓名,接小型团或无领队、全陪团写客人姓名

(二)旅游后抵达前的服务安排

考试\大整理

- 1.认找旅游团.
- 2.核实人数(向领队或全陪核实实到人数，如与计划不符及时通知旅行社)；
- 3.集合登车:(1)提醒带齐行李和随身物品，引导前往乘车处。恭候车门旁，搀扶或协助登车。(2)上车后，协助旅游者就座，礼貌地清点人数，到齐坐稳后请司机开车

(三)赴饭店途中的服务

P51

- 1.致欢迎辞：(1)代表所在接待社、本人及司机欢迎客人光临本地；(2)介绍自己的姓名及所属单位；(3)介绍司机；(4)表示尽力服务的诚挚愿望和希望得到合作的意愿；(5)预祝旅游愉快顺利
- 2.调整时间 介绍时差
- 3.首次沿途导游（是地陪的工作重点。主要介绍当地的城市概况、风光以及饭店概况）(1)城市概况介绍.(2)风光导游.(3)介绍下榻的饭店
- 4.宣布集合地点及停车地点（请游客记清车牌号码、停车地点和集合时间）

(四)散客旅游者的服务 询问在本地还需要旅行社为其代办何种事项，采用促膝谈心式（谈话式）

"#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)