

上海2009年导游考试《导游服务技能》第二章导游服务程序
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_ti2020/544/2021_2022__E4_B8_8A_E6_B5_B72009_c34_544934.htm 地陪导游的职责：组织旅行团
在当地旅游活动 旅游目的地导游讲解 确保旅游者的安全 处理
旅游故障 地陪的准备工作具体可分为：计划准备、知识准备
、心理准备、物质准备 计划准备包括：熟悉旅游计划 核实接
待事宜 制定旅游活动日程 接待计划是地陪了解旅游团基本情
况和安排活动日程的主要依据。 旅游团在一地的生活安排主
要由计调部落实。 旅游日程包括：旅游内容安排、旅游时间
安排 知识准备包括：根据旅游团成员情况准备讲解内容 了解
不熟悉景点的情况 物质准备包括：接团计划、导游证、导游
旗、结算单、名片、记事本、质量反馈表、必要的现金 至少
提前两小时向机场（火车站、码头）问讯处询问旅游团（者
）所乘的航班（车次）准确抵达时间。 提前半小时抵达接站
地后，再次核实旅游团（者）的抵达时间。 欢迎辞的内容主
要有代表所在旅行社、本人和司机欢迎旅游者光临，介绍旅
行社、自己和司机，表示提供良好服务的诚挚愿望，预祝旅
游愉快顺利。 首次沿途导游通常指的是旅游团从抵站至首次
停留的活动目的地（酒店、参观或景区等）沿途所提供的服
务。 首次沿途导游的内容包括：旅游日程安排、旅游活动注
意事项介绍、本地概括 导游员通常可以在旅游车抵达景区
前10分钟或在进入景区后进行。 景区景点的讲解是地陪讲解
的核心部分。 讲解成功与否，主要取决于：保持讲解内容的
完整性 把握不同景观的特殊性 注意讲解技巧的多样性 进店服
务：协助办理住店手续 介绍饭店设施和注意事项 宣布当日或

次日的活动安排 照顾行李进房 协助处理旅游者住宿中发生的各类问题和要求 离店服务：集中交运行李 办理退房手续 提醒旅游者清点随身携带物品 餐前服务：落实旅游者用餐安排 向旅游者简单介绍餐馆和菜肴特色 引领团队入座（通常安排8至10人一桌） 妥善处理旅游者用餐方面的个别要求 餐中服务：检查菜肴质量和标准，发现问题，及时补救 在用风味餐时，帮助旅游者掌握用餐的程序和方法 购物服务：做好购物促销工作 带旅游者去定点商店购物 讲清停留时间及购物的有关注意事项 当好旅游者的购物参谋 妥善处理旅游者购物方面的个别要求 购物促销建立在旅游者“愿意购买，需要购买”的基础上，但要避免安排次数过多。如该旅行团离境或有国内段国际机票，地陪应协助领队提前72小时确认机位。送乘坐火车的旅游团提前45分钟提到火车站 送乘坐国内航班的旅游团提前90分钟抵达机场 送乘坐国籍航班的旅游团提前120分钟抵达机场 地陪欢送辞的内容：整个旅程及游览景点的总结 表达对旅游者和领队、全陪、司机的感激之情 真诚表达歉意 征求意见 表达惜别之情 期待重逢的愿望 表达美好的祝愿 全陪监督服务质量主要体现在监督各地旅行社接待质量。在旅游团导游服务集体中，全陪充当着协调者的角色。全陪讲解的场合：旅游者入境后 旅游团旅游目的地转移途中 旅游团离境之前 全陪手中的接待计划与领队的计划有部分不符，首先报告组团社查明原因，分清责任。全陪欢送辞的内容：回顾旅程生活 感谢旅游者与领队、地陪、司机的支持 感谢旅游者的合作 征求领队、旅游者建议和意见，并做好记录 景区景点导游的职责：负责在景区景点的讲解 关心旅游者，防止事故发生 景区景点讲解是导游员整个接待服务工作的核心部分

。散客旅游的特点：人数少，批次多 自主选择旅游路线与活动项目 活动内容变化多 零星现付，费用稍高 散客旅游产品的类型：全包价旅游 半包价旅游 小包价旅游 组合旅游 单项委托服务 半包价旅游是指在全包价旅游服务中剔除午餐、晚餐费用。小包价旅游的非选择部分包含地面接送服务、住宿、早餐、城市间交通费。散客导游服务与团队导游服务的不同之处：无领队与全陪，导游管理难度大 服务工作以接送为多，游览项目与讲解工作明显减少 服务周期短，套团多 负责现收费用"#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