

经验交流：全陪出团有关注意事项导游资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/633/2021_2022__E7_BB_8F_E9_AA_8C_E4_BA_A4_E6_c34_633060.htm id="tb42"

class="mar10" style="word-break:break-all."> 一、发团前准备工作：

1、检查出团单（核实游客领队、地接导游、送机接机司机的姓名和电话，充分理解行程，了解目的地的概况和景点情况）、机票（核对航班时间、机场、游客姓名）、旅游包帽、导游旗、导游证、自己的身份证件；2、与领队联系（核实集合时间及地点，对天气、路况及乘机时间做充分估计，以免误机），并叮嘱游客务必随带有效身份证件（儿童随带有照片的户籍证明或户口本）；3、通知送机司机（核实车型大小、出发时间和地点），并叮嘱其准时到达；4、针对团队出发直至地陪接团这一段行程做充分准备：准时接团、车上讲解、登机手续办理、注意事项等情况。

二、出团当日的处理步骤：1、使用闹钟，绝对不能迟到，尽量在集合时间之前赶到集合地点等候游客，所有必备物品绝对不能遗忘；2、游客上车，核对人数后进行车上讲解（切记微笑服务）；A：致简短欢迎辞、公司介绍、个人介绍；B：检查游客的身份证件，并顺便将身份证收齐，核对姓名及身份证有效期；C：告诉游客作为全陪导游的职责与任务；D：行程内每天游程的分解介绍（景点尽可能介绍简单，可以设置一些疑问，使游客提起游兴便已达到目的）；E：旅游目的地在旅游六要素（吃住行游购娱）六方面的具体体现（结合自己的知识与了解为游客展现当地的风貌，比如餐饮特色、酒店状况、入住注意事项、行车安全等）；F：行程中其

它常见的、必须引起注意的事项（如景区安全、出入安全、卫生等）；G：机场登机手续及相关的注意事项（如禁带物品、托运行李、安全检查、登机口、登机牌、机上注意事项等）；3、到机场后办理相关手续，替游客办理托运（既好又快）；4、将机票、身份证、登机牌交给游客，集合后一起过安检，至登机口休息，将机票收回，登机时集合或招呼游客登机，所有游客登机后自己再登机；5、到达目的地机场后，集合游客，查点人数，取回托运行李，接客厅内尽快与当地导游接上头。

三、游览过程中的全陪服务：1、照顾游客旅途中的食、住、行、游、购各方面，解决旅途中遇到的麻烦，与地陪互相合作，提供优质服务，务必使游客轻松旅游，心情舒畅，并尽最大努力，发挥监督职责，维护旅行社及游客的切身利益；2、与地陪多沟通，多交流，每天的行程了然于胸，遇到问题及时解决；3、及时了解领队和游客们的意愿，并协助地陪满足游客正当的愿望，满足不了的，要及时向游客说明原因，并请游客谅解；4、按照行程安排严格执行，监督地陪和地接社，按照双方确认的各项标准及质量要求认真操作，保障游客权益。与行程不相符时，要及时干预，并征询游客与地陪的意见，如果游客提出加点或与行程不符的要求，必要时可以请游客代表另外签字证明；

四、返程时的工作：1、提前与接机司机联系，提醒对方接机时间和地点；2、按照确认的传真件及行程单，将团款数目与地陪进行核实，双方签字；3、最后一天如有行程安排，务必提醒地陪掌握送机时间，以免误机；4、机场手续办理，托运行李，登机（与出发时相似）；5、安全返回，与接机司机一起为游客提供最后一段的服务，致欢送辞，请领

队填写意见反馈单，送游客就近下车。并按规定向公司领导将团队情况作简要汇报；6、回公司后尽快结清账款，书写带团小结。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