

导游带团流程和准备工作导游资格考试 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\\_\\_E5\\_AF\\_BC\\_E6\\_B8\\_B8\\_E5\\_B8\\_A6\\_E5\\_c34\\_633557.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/633/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_B8_A6_E5_c34_633557.htm) id="mqjp"

class="kkkk" style="word-break:break-all.">一. 接待前准备工作

1.熟悉接待计划 领取接团计划书并了解旅游团的基本情况: 组团社,联络人姓名电话,团队种类(全包,半包,自费),费用结算方法(现结还是汇款),团队等级(豪华,标准,经济),团名,代号,人数,住房,用车,餐饮标准等. 旅游团成员的基本情况:客源地,领队,旅游者概况,民族宗教信仰等. 旅游线路和交通工具. 交通票据情况. 该团的特殊要求和禁忌

2.落实接待事宜及物质准备 在接团计划无疑义后,去财务处领取,派团单,门票结算单,住房及用餐签单,团队备用金,游客意见反馈单,导游旗及话筒.

3.在待接待团队情况及所有单据准备完毕后,应与对方团队全陪,领队或司机电话沟通,告知你为该团队地接导游,并落实该团队抵达大致时间,及接团地点与方式,以便双方能够及时准确的接头.

二.接站

1.导游在团队应抵达当天应密切与该团全陪沟通,以便及时掌握团队运行情况,并在该团抵达前30分钟到达约定接团地点等候.若该团为火车团,应及时与地接司机联系,在该团正点到站前30分钟到达火车站约定集合地点等候.并与该团队下榻宾馆及用餐餐厅沟通入住及用餐时间,避免团队抵达宾馆或餐厅后因客观原因而不能及时入住或用餐而造成的服务质量与客人满意度下降.

2.在团队顺利抵达后,应与全陪及时确认该团队是否为自己所接待团队,以防错接.并落实所接团队实际情况与确认书是否有出入.尤其是客人(儿童)数量,及用餐与住宿人数.若有出入,应与全陪落实多出或减少的客人的

付费方式是旅行社结算还是客人直接结算,并及时告知餐厅,宾馆及该团负责经理实到人数.以便于旅行社及时掌控该团情况.

3.待所有情况落实完毕后,致欢迎词,并通告团队的游览时间及行程安排和注意事项,让客人准确了解该团队的游览内容和时间安排,以免造成客人因不知情而造成的满意度下降.(若客人,全陪或领队对行程提出小的修改意见或要求增加新的游览项目时,应及时向旅行社该团队负责经理反映,对合理又可满足的项目应尽量安排.若其提出的要求与原日程不符且又涉及到地接规格时,应婉言向其说明费用的变更,并告知多出的费用需要自理,如果客人明确表示不愿增加费用,导游应该委婉拒绝,并适时转移话题.若客人或全陪手中的接待计划与地接接待计划有出入时,应安抚其情绪,并及时报告旅行社负责经理查明原因,分清责任,如果是本旅行社的责任,导游应实事求是的代表旅行社说明情况并道歉,如果是对方旅行社的责任,导游应积极协助全陪及旅行社向客人解释问题原因,以免为客户旅行社造成更大的损失.如果是客人原因,应由全陪出面解释,并积极协助全陪作好客人工作,使整个团队旅游活动顺利进行.)

4.赴宾馆途中,要向旅游者介绍所住宾馆的名称,地理位置等宾馆详细信息,以便于游客单独行动时可以方便的回到住地.

5.用好第一餐 (欢迎词要素:问候语代表所在接待社,本人及司机欢迎旅游者光临本地,介绍自己的姓名及所属单位,介绍司机,所乘车的颜色及号码,表示提供服务的诚挚愿望。欢迎旅游者提出意见和要求,预祝旅游愉快顺利,身体健康)

三.入住酒店 协助办理入店手续: 到达宾馆后,嘱咐客人注意夜间住宿安全,贵重物品可以寄存到宾馆前台(以免发生丢失,影响旅游心情).介绍宾馆周边环境,通告客人第二天的活动安排及起床与集合时间,

地点等.协助领队或全陪办理入住登记手续,(客房押金是由全陪或领队来付,地接导游不要擅自垫付,)协助全陪或领队分配房卡,将自己的联系方式及房间号告知全陪或领队,以便团队发生事情尽快联系到你,并记下客人的房间号码.安排宾馆服务员叫早.

#### 四.参观游览

- 1.出发前地接导游应提前10分钟到达集合地点,核实清点人数,问候早到的旅游者,准点集合登车出发.
- 2.途中要重申当日活动安排和注意事项,叮嘱大家一定要遵守时间,不要擅自行动,以免耽误全团计划.介绍途中风光和当日所要游览的景点(景点导游词之外的),组织适当的娱乐活动活跃气氛.
- 3.抵达景点后,下车前地接导游要讲清并提醒游客记住旅游车的标志(车牌,颜色等),和停车地点,开车时间,提醒大家关好车窗带好随身物品,景点内人比较多,看好自己的贵重物品等.进入景点后,在景点示意图前地接导游应讲明游览路线,所需时间及游览过程中应注意的事项等.(若行程紧凑,可让全陪跟在队伍的最后面,以免后面的游客走散,耽误时间.进景点检票口时,可让全陪先进,带领客人在门口等候你接单)
- 4.返回饭店途中应带领游客回顾当天活动,并尽量避免原路返回,作好沿途风光导游.(如果客人表示明显劳累,可适当放些轻音乐,让客人休息.)
- 5.快抵达宾馆时叫醒大家,宣布次日活动,提醒注意夜间安全,保管好贵重物品.
- 6.安排宾馆服务员叫早.

#### 五.用餐

在适当时候暗示客人旅游团队餐的口味可能众口难调.地接导游应提前落实本团当日的用餐(尤其旺季中,在到达餐厅前1小时或30分钟要及时和餐厅沟通,确定好本团用餐时间,以免团队抵达后等待用餐时间过长),对午,晚餐的用餐地点,时间,人数,标准,特殊要求逐一核实并确认.用餐过程中要巡视旅游团的用餐情况一到二次(看餐厅是否按标准上菜,菜量是否够吃,及时提醒服务员添

加主食).在全陪之前结束用餐,以腾出时间与餐厅签结算单,结算单的签定及内容不能让全陪或客人看到. 六.送团 若所接待团队为火车团,则需要提前核实,确认交通票据情况.送团致火车站后,请客人填写意见反馈单并移交交通票据,致欢送词,待团队安全登车后再离开. 若为自带车,则需要与全陪领队及客人商定出发,叫早和早餐时间,协助宾馆结清与游客的有关帐目. 协助办理退房手续(中午12:00前)提醒游客检查行李,别落下东西. 集合登车请客人填写意见反馈单并致欢送词.下车后向客人挥手,目送旅游车走远后方可离开. 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)