

2009年江苏省导游资格考试导游服务规范题现场考试三导游资格考试 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\\_2009\\_E5\\_B9\\_B4\\_E6\\_B1\\_9F\\_c34\\_633706.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/633/2021_2022_2009_E5_B9_B4_E6_B1_9F_c34_633706.htm) 相关链接：2009年江苏省导游资格考试导游服务规范题现场考试一

2009年江苏省导游资格考试导游服务规范题现场考试二

41、欢迎词的内容主要应包括哪几个方面? 答：代表旅行社热情欢迎客人光临本地；自我介绍，并介绍司机；简介日程安排，希望得到大家配合；表示提供服务的诚挚愿望；预祝客人旅途愉快顺利。

42、地陪应如何带领旅游团用好第一餐? 答：旅游团进入房间之前，地陪要向客人介绍饭店内的就餐形式、地点、时间及餐饮的有关规定；客人到餐厅用第一餐时，地陪应主动引领；要将领队介绍给餐厅经理或主管服务员，告知旅游团的特殊要求。

43、旅游团抵达饭店后，地陪应做哪些主要工作? 答：地陪协助领队和全陪办理住店手续；介绍饭店主要设施，如餐厅、娱乐场所、商品部、外币兑换处等；带领旅游团用好第一餐；宣布当日或次日的活动安排；地陪应与领队商定第二天的叫早时间，并请领队通知全团，地陪则应通知饭店总服务台或楼层服务台。

44.地陪沿途导游讲解应注意哪些方面? 答：翔实而准确的指点说明，做到娴熟于胸；要有提前量，如要提示客人：“在你们左前方会看见什么”，而绝不应该说：“刚过去的是什么”；选取内容要确定，不可刚讲左又讲右，弄得游客左盼右顾；本地景致的缺陷要“点到为止”，不可过分夸张；沿途导游不可太虚，不要侃故事；“线”的导游一定要结合“面”的导游内容。

45、地陪应如何做好餐饮服务? 答：提前落实本团当天的用餐，对用餐地点、时间、人数

、标准、特殊要求逐一核实并确认；用餐时，地陪应引导旅游者进餐厅入座，介绍餐厅的有关设施、饭菜特色、酒水类别等；领队告知地陪、全陪的用餐地点及用餐后全团的出发时间；用餐过程中，地陪要巡视旅游团用餐情况一二次，解答旅游者提出的问题，并监督、检查餐厅是否按标准提供服务并解决可能出现的问题；用餐后，地陪应严格按实际用餐人数、标准、饮用酒水数量，如实填写《餐饮费结算单》与餐厅结帐。

46、欢送辞的内容主要应包括哪几个方面？答：回顾旅游活动，感谢大家的合作；表达友谊和惜别之情；诚恳征求旅游者对接待工作的意见和建议；若旅游活动中有不顺利或旅游服务有不尽如人意之处，导游员可借此机会再次向旅游者赔礼道歉；表达美好的祝愿。

47、地陪在团队送行服务中办理离站手续时应做哪些工作？答：(1)国内航班(车、船)的离开手续：移交交通票据；与全陪按规定办理好财务拨款结算手续并妥善保管好单据；等旅游团所乘交通工具启动后，地陪方可离开。(2)国际航班(车、船)的出境手续：地陪要向领队(或旅游者)介绍办理出境手续的程序；与全陪办理财务拨款结算手续并妥善保管好单据，将返程交通票据交给全陪；旅游团进入隔离区后，地陪方可离开。

48、全陪在接团前应做好哪些服务准备工作？答：熟悉接待计划，全陪要认真阅读接待计划及相关资料，了解所接旅游团的全面情况，注意掌握该团重点游客情况和该团的特点；物质准备上，携带必要的证件和有关资料；与接待社联系，全陪应在接团前一天与接待社互通情况，妥善安排相关事宜。

49、上团前，全陪须携带的证件和有关资料是什么？答：必带的证件：本人身份证、导游证；所需结算单据和费用：拨款结算单、支票

、旅差费；旅游团接待计划、日程表、旅游宣传晶、徽记、全陪日志等。

50、全陪首站(入境站)接团服务应做哪些工作?  
答：接团前，全陪应向接待社了解本站接待工作的详细安排情况；全陪应提前半小时到接站地点与地陪一起迎候旅游团；全陪协助地陪尽快找到旅游团，向领队自我介绍后，立即与领队核实实到人数、行李件数、住房、餐饮等情况；如与原计划有出入或变化应及时与接待社联系，反映该团要求；致欢迎辞。

51、为保护游客安全，在预防和处理事故方面全陪该怎么做?  
答：在游览活动中，全陪要注意观察周围的环境，留意旅游者的动向，协助地陪圆满完成导游讲解任务，避免旅游者走失或发生意外；提醒旅游者注意人身和财物安全，如突发意外事故，应依靠地方领导妥善进行处理。旅游者重病住院、发生重大伤亡事故、失窃案件、丢失护照及贵重物品时，要迅速向组团社请示汇报；旅游者丢失护照、钱物等，应请有关单位或部门查找；如确属丢失被盗，应办好有关保险索赔手续。

52、全陪各站服务有哪些主要工作?  
答：全陪应向地陪通报旅游团的情况，并协助地陪工作；监督各地服务质量，酌情提出改进意见和建议；保护旅游者的安全，预防和处理事故；为旅游者当好购物顾问；做好联络工作。

53、全陪应做好哪些联络工作?  
答：做好领队与地陪、旅游者与地陪之间的联络、协调工作；做好旅游线路上各站间，特别是上、下站之间的联络工作，通报情况(如领队的意见、旅游者的要求等)，落实接待事宜。

54、导游员在导游中应该规避的问题有哪些?  
答：涉及政治内容要得体；处理好宗教与迷信的关系；力戒黄段油滑；避免缄默冷淡。

55、导游员向游客提供心理服务的基本要求是什么?  
答：尊重游客；保持

微笑服务；学会使用柔性语言；与游客建立“伙伴关系”；多提供个性化服务，对游客的特殊需求要给予“特别关照”。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)