

导游带团注意事项快速记忆顺口溜导游资格考试 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_633841.htm 星期二 13:48

作业可以分为住宿登记、景点导游、购物、用餐等作业，兹分述如下：

一、饭店住宿登记作业(Hotel Check in Procedures)团体

1. 车子到达饭店后，请旅客携带手提行李下车暂请大厅等候。
2. 与司机约定下次报到时间（晚餐或明天）。
3. 通知服务员搬运车上所装大件行李。
4. 备妥房间分配表到柜台办理报到(Check In)。
5. 领取钥匙Hotel Card及早餐券，并交待明天Morning Call时间。
6. 分发钥匙、早餐券给各人（如果还要再从饭店出发时，在车上分发即可）。
7. 告知早餐地点、早餐券勿遗失（与现金同不再补发）。
8. 确认大件行李无误后请乘电梯先进房间。
9. 约定下次集合地点、时间。
10. 协助服务人员分大件行李（行李牌写上房号）。
11. 尚未下班时间，打个电话与公司报告接团情形，否则第二天一定要报告（人数、客相、T/C等）。

1. 到饭店后请客人携带手提行李下车一齐到柜台。

2. 与车子约定下次报到时间。
3. 通知服务员搬运大件行李。
4. 请旅客提出护照交柜台登记，并请旅客在住宿登记表上签名。
5. 分发钥匙、Hotel Card及早餐券。
6. 约定下次集合时间、地点，
7. 请Porter跟着旅客送大件行李。到达饭店，向旅客说声晚安，重复明天的行程，交代巴士明天报到时间，应准时在大厅等候，是否旅客还有没有需要处理的问题（大约20分钟）。如为团体时需与T/C打声招呼，告知自宅电话以便晚上紧急连络。注意如果在外县市住同一饭店时，应告知旅客自己的房间号码。

二、景点导游作

业(Sightseeing Tour Conducting)市区观光导游(City Sightseeing Tour)1. 到达每一景点之前在车上先概要说明。2. 下车前告诉旅客参观所需时间。3. 参观后乘车地点、时间。4. 说明时要留点时间让客人照相。5. 告知洗手间的位置，给客人方便。6. 过马路时先将旅客集合，挡住来车指挥客人通过，除非旅客自己要求取消参观，应遵照游程顺序游览及参观。7. 上车后、出发前清点人数。郊区观光导游(Scenic Spot Tour)1. 清点人数无误后出发。2. 告知旅客所需车程时间。3. 景点概要说明。4. 参观时应注意事项。5. 参观所需时间，参观后之集合时间、地点。6. 替旅客选好地点让他有照相的时间。7. 指示洗手间的位置或全体带去。夜间观光旅游(Night Tour)1. 逛夜市在车上先说明概况、参观时间、上车地点。要求旅客团体行动，导游在前，T/C殿后。小心交通安全。防范扒窃。奉劝旅客不要随便购物（特别是食物）。注意防范旅客走散，应随时回头检视。2. 观赏舞蹈表演先说明节目内容与结束时间。请勿半途不告而先行离去。引导至坐位（如非对号入座，则让旅客集中入座）。厕所位置（请节目结束前先去，以防结束时大家一起出场，有走散之虞）。节目结束前10分钟到场内等候引导旅客上车。叮咛不要遗忘照相机等手上携带的东西。自选行程导游(Optional Tour)自由活动时间依旅客意愿组成之小行或夜间观光等自选行程，可以分为下列几种：1. 来台以前已经确定参加之项目与人数，并且通知安排者。2. 在旅途中，领队募集参加者，并在短时间即可预订者。3. 以过去的经验，来台以前即预估人数予以预订，到达以后再由领队确定实际参加人数者。4. 到达当地之后，由领队发起，经团员之要求而举办者。让旅客在原定的节目（日程）之外，

有更丰富且适合自己需求的旅游时，Optional（随意性，可选择的）Tour常被旅客所期待，其收益又为旅行社所期待，不过应遵守下列几个原则：1. 应在自由活动时推荐旅客参加。2. 年纪大的旅客，通常体力较差，或自由活动时间较短时，推荐Optional Tour值得考虑。3. 除了旅客体力之外，亦应考虑旅客之经济能力4. 应将Optional Tour的内容事先说明清楚。5. 不得将所有的行程皆以Optional Tour来推销。6. 要把握国内飞机或感到时间太长而乏味。7. 要把费用说清楚，决定参加者尽快的收齐费用，以免变卦，损失飞机、火车等取消费用。8. 依据旅客属性选择适合的好景点。9. 应注意再确认（参加者人数、交通工具、目的地餐厅）。

一、购物(Shopping)导游作业愉快的购物活动将带给旅客甜蜜的旅游回忆。操作购物导游时，应依下列步骤进行：1. 介绍商店之特征与商品特色。2. 让客人能留下物超所值的印象。3. 不可强制推销，并应在轻松的气氛下购物。4. 购物介绍应以微笑行之。虽然购物的成绩对公司、导游本身之收入有极大之关连，但是不能让旅客感到厌烦与不满。应将观光与购物妥善配合，使不至于重复，相似的商品店，如何在不同时日，或最初与最后安排，把握顾客心理最为重要，优秀导游的言行应表现举止如下：1. 能促进旅客购买欲。2. 在店内巡回帮助旅客购买。3. 应做旅客谘商的对象，不吝给旅客建议。4. 每处购物时间以不超过一小时为佳（除非客人自动要求较长的时间）。

二、用餐作业(Restaurant arrangement)餐饮对于旅客是一件相当关心的事，尤其是女性或欧美旅客对于中华料理更是关心。希望在这一次旅游当中能够尝到各种不同的料理，享受非常愉快之用餐体验。导游人员应该小心服务，并注意下列细则

：1. 餐厅要事先确认（如果有数层楼或房间更要事先问清楚，以免跑上跑下）。2. 要妥善客人分桌入座（如果有T/C请他安排，否则导游要作业）。3. 夫妇或女性要安排在同一桌，饮料之安排方便，气氛较佳。4. 要帮客人点饮料，将饮料的种类与价钱予以介绍。5. 饮料多数是客人自付，结帐时请客人直接向店里支付，以免垫付后发生误解（团体有时T/C要求先垫后一齐结算，应将数量与金额告知并确认，同时要索取收据）。6. 说明料理的内容与吃法，导游可在上桌前或边用餐边解说或示范。7. 随时注意出菜的速度，观察旅客的用餐情形，洽请餐厅做最适切的服务或内容之补充。8. 当料理全部上完后征求旅客结束时间，与司机连络前来迎接。

五、注意事项：导游之忌讳言行

1. 抽着香烟与旅客应对之举止。
2. 只顾自己吃饭，不招呼客人。
3. 从未巡视旅客用餐情形，又不说料理的内容，甚至对料理的种类一无所知。
4. 用餐中不断口沫横飞，唠叨不停。
5. 用餐后咬着牙签与旅客应对。
6. 旅客已用餐完毕，而自己仍在细嚼慢咽。
7. 不做餐后的向导（如指引洗手间，提醒勿遗忘随身携带的东西）。

导游带团中常用的顺口溜

2008年04月08日 星期二 13:46

有时候在你的导游词中加入一些顺口溜等顿时能起到画龙点睛的作用：

- 1、上车睡觉，下车尿尿，景点拍照，回家什么都不知道！
- 2、男人不吃醋，感情不丰富。女人不吃醋，家庭不和睦。小孩不吃醋，学习不进步。老人不吃醋，越活越迷糊。大家来吃醋，社会才进步。
- 3、飞雪长白山；避暑往庐山；日出仵泰山；晚霞岳麓山；奇秀峨眉山；奇险数华山；道场武当山；寺群五台山；水中普陀山；迷地虎丘山；少林卧嵩山；伟人出韶山；探宝祁连山；仙水落天山；云海恋黄山；红叶赏香山；世

界最高点：喜马拉雅山。4、入境广州观车头；飞抵桂林观山头；转至西安观坟头；游览北京观墙头；过往天津观码头；远足青海观源头；参拜西藏观佛头；故都南京观石头；醉游上海观人头；莫忘杭州观丫头。5、一等男人家外有家，二等男人家外有花，三等男人花中寻家，四等男人下班回家，五等男人下班回家老婆不在家，六等男人下班回家老婆身边有个他。6、家和万事兴，家衰口不停7、真想拉着你的手，革命道路一起走，爱要怎么说出口，不要嫌我长的丑8、一等美女漂洋过海，二等美女深圳珠海，三等美女北京上海，四等美女在家等待9、相信人民相信党，相信导游不上当。

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