

导游现场考试：导游口试试题集及答案（4）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_ti2020/634/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E7_8E_B0_E5_c34_634584.htm

一、什么是散客旅游

？什么是散客旅游服务？散客旅游与团队旅游有哪些区别？

散客旅游，又称半自主旅游，在国外称为自主旅游，它是由游客自行安排旅游行程，零星现付各项旅游费用的旅游形式。

散客导游服务就是旅行社按照散客的要求提供各项导游服务，主要有旅游咨询服务、单项委托服务和选择性导游服务。

散客旅游同团队旅游的主要区别是：第一，旅游行程的计划与安排不同。散客旅游一般是由游客自行计划和安排其旅游行程；团队旅游的行程则是由旅行社或其他旅游服务中介机构来计划和安排。

第二，付费方式不同。散客旅游多采用零星现付方式；团队则采用包价方式旅费要求提前一次性支付。

第三，价格不同。散客旅游活动项目是按零售价格支付，相对昂贵；团队旅游在某些项目上可享受折扣优惠，相对便宜。

第四，自由度不同。散客旅游的游客自由度大；团队旅游的游客受团队约束。

第五，旅游人数不同。散客旅游的人数多少不一，其中散客包价旅游人数我国现行规定在9人以下，团队包括旅游人数必须在10人以上。

二、导游人员带团的特点有哪些？在带团中应遵守哪些原则？导游人员的特点

1.工作的流动性 导游人员的工作环境不是静止的。 2.接触的短暂性 导游人员为不同旅游团队的游客以及众多的散客服务，接待并为游客服务的时间相对较短，和游客的接触也不深，即使遇上个别爱挑剔的游客也只是相处几天而已。

3.服务的主动性 导游人员的职责决定了他对旅游团对的聚焦点，是

带团过程中的明星人物。导游人员与游客对旅游地所掌握的信息具有不对称性，因而导游人员负有组织游客、联系、传播的职能。基于以上的特点，导游人员与游客相处时，应以下列原则为带团准则。

- 1.游客至上原则 导游人员应有责任感与使命感，工作中要明辨是非曲直，遇事能遵守职业道德并为游客着想。
- 2.履行合同原则 导游人员带团要以契约为基础，是否履行旅游合同的内容时评估导游人员是否履行职责的基本尺度。这一标志涉及两个方面，一是企业内部制定的相关成本、责任等方面的约束；二是合同规定的相关服务内容与等级要求。导游人员要设身处地的为公司着想，也要为游客着想。
- 3.等距离交往原则 尊重人是人际关系中的一项基本原则。不管游客是来自境外还是境内，是来自东方国家还是西方国家，也不管游客的肤色、宗教、信仰、消费水平如何，导游人员都应一视同仁地尊重他们。导游人员不应对一些游客表现出偏爱，导游人员的片面行为会造成旅游团队的内部关系紧张，因为每一位游客都为旅游付出了同样多的钱，他们要求得到同等的待遇是合情合理的，导游人员应该尽力把事情办得人人满意，皆大欢喜，除非特殊情况，导游人员应该采取的态度是与每位游客都要友好、礼貌和殷勤。

三、导游人员处理工作内容与环节的技能常见的包括哪六个方面？

- 1.正确引导游客购物（1）动机应摆正，以满足游客的需要为出发点（2）熟悉商品知识，当好购物参谋
- 2.向游客推荐好的附加旅游项目 很多旅行社都给游客提供一些可供选择的额外支付费用的附加旅游项目，因为满足游客不同兴趣的最理想方法，是帮助游客规划他们的空闲时间。附加的旅游项目是对游客此次旅游的补充与调剂，好的附加旅游项目能使游

客对此次旅游更加满意，成为游客一次有趣繁荣经历。导游人员不能向游客推荐无聊的和货不真价不实的附加旅游项目，因为这样不仅会给游客造成损失，还将间接影响旅行社的生意与信誉。附加旅游项目可以单列在发给游客的日程表下方，这样使游客有选择机会并愿意出额外的钱。

3.灵活调整行程，改变游览时间和路线 如果下午游览户外景点，而天气预报说有雨，那么就可在不影响或少影响其他方面的情况下变通一下，如美国华盛顿特区的导游人员开玩笑说，下雨天是我们带游客参观华盛顿的美国国立博物馆的最佳时刻。改变游览时间和路线，有矛盾还可以得到环节或避免。如参观北京的定陵，各旅游团几乎都是早上8：00或8：30左右离开饭店上路，10：30或10：45左右到达定陵。按照进口展示地宫-出口这样一个路线，各旅游团队几乎是从进口开始一直拥挤到出口，地宫里有时会拥挤到人挨人的程度。导游人员很难从容讲解，游客即使能听也十分费劲。一名爱动脑筋的导游人员把参观路线改变成为进口地宫展室出口，即先带游客游览地宫，这样他带的旅游团到地宫时，地宫的人不多，导游人员可以从容地给游客讲解。参观完地宫再到展室时，其他旅游团的人已基本走光，他的客人可以塌实地看展品，从而取得了游客满意、导游人员不感到费劲的双赢效果。

4.选择合理的工作位置 乘坐飞机或火车时，导游人员应选择靠近游客及靠近通道的座位，这样比较便于照顾游客。在大旅游车上，导游人员最好时坐在司机后的座位上，这里更易于看到面前的景观，当有情况时也易于于、与司机交谈。当游客注意力较为分散、相互交谈较多时，导游人员也可不时站在过道上，重新保持与游客的视觉接触。

5.给游客摄影停留的

时间“入园游览留下的惟有足迹，取走的只有镜头。”游客与照相机就像鱼和水一样不可分离。导游人员应鼓励游客抓紧机会拍照，适时为他们建议好的摄影地点，并给他们留有一些从容不迫的摄影时间。游览途中，可在一些有特点的地方多停几次车。如果游客对农田劳作感兴趣，就可在旅游车碰到农民劳动的地方停车，让游客下车拍照。

6.抓住散客导游与团队导游的不同点

在接待散客中，应注意以下几点：

(1) 导游人员与散客相识后，应尽快记住散客的姓名，体态和容貌，并设法了解散客的性格、特征和习惯行为性急或从容、奢华或朴实、国籍及职业。如果有旅伴，导游人员可以从侧面了解是家眷还是朋友，不宜直接询问散客。导游人员也可从平时与散客交谈中发现线索。

(2) 对散客的行李要特别小心，导游人员要比散客本人更留心照顾。

(3) 导游人员要将散客特副的事情记在便条或小册子里，并确实去做，最后将办的结果告诉客人。

(4) 让客人做自我介绍。散客的特点是散，导游人员和散客之间以及散客之间都不熟悉，所以在导游人员做完介绍后，最好让客人再做自我介绍，这样散客之间今后便于相互帮助，导游人员的工作也要便利得多。

(5) 导游标识应鲜明易认，如让散客戴色彩分明得帽子等。

相关链接：导游现场考试：导游口试试题集及答案(1) 导游现场考试：导游口试试题集及答案(2) 导游现场考试：导游口试试题集及答案(3) 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