

导游现场考试：导游口试试题集及答案（3）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_634585.htm

一、旅游团在离开本站（地）之前，地陪应做好哪些准备工作？

- 1.核实、确认交通票据（1）.旅游团离开本地的第一天，地陪应该核实该团离开的飞机（火车、轮船）票，核对团员、人数、去向、航班（车次、船次）、起飞（开车、启航）时间（要做到四核实：计划时间、时刻表时间、票面时间、问讯时间）、在哪个机场（车站、码头）启程等事项。（2）.如果旅游团时乘飞机离境，地陪应提醒或协助领队提前72小时确认机票。
- 2.商定出行李时间（1）.在核实确认了交通票据之后，地陪应先与旅行社行李部联系，了解旅行社行李员交接行李的时间（或旅行社规定的时间），然后再与饭店行李员商定地陪、全陪、领队与饭店行李员四方交代行李的时间。（2）.与饭店行李员商定后，再与领队、全陪商定游客出行李的时间，然后通知全团，同时要向游客讲清托运行李的具体规定和注意事项。
- 3.商定出发、叫早和早餐时间（1）.因为司机比较了解路况，所以地陪一般应与旅游车司机商定出发时间，向司机说明该团时乘国内航班还是乘国际航班离开。为了安排得更合理，还应及时与领队、全陪商议，确定后及时通知本团游客。（2）.如该团出发的时间较早，地陪应与领队、全陪商定叫早和用餐的时间并通知游客。如果该团需要改变用餐时间（早于餐厅的服务时间）、地点和方式，地陪应通知饭店有关部门提前安排。
- 4.协助饭店结清与游客有关的帐目
为了在出发时能让游客顺利离开饭店前往机场（车站、码头

），地陪应做到：（1）.提醒本团游客尽早与饭店结清有关帐目：如洗衣费、长途电话费等；如有游客损坏了客房设备，地陪应协助饭店妥善处理赔偿事宜。（2）.及时通知饭店有关部门该团的离站时间，提醒其提前与游客结清帐目。5.及时归还证件 一般情况下，地陪不应保管旅游团的旅行证件，用完后应立即归还游客或领队。在离站前一天，地陪要检查自己的物品，看是否保留有游客的证件、票据等，若有应立即归还，当面点清。出境前要提醒领队准备好全部护照和申报表，以便交边防站和海关检查。

二、“送行服务”应当包含哪些具体服务工作？

1.致欢送辞 在赴机场（车站、码头）途中，地陪应向全体游客致欢送辞。其内容一般包括：

- （1）回顾旅游活动，感谢大家的合作
- （2）表达友谊和惜别之情
- （3）诚恳征求游客对接待工作的意见和建议
- （4）若旅游活动中有不顺利或旅游服务有不尽如人意之处，导游人员可借此机会再次向游客赔礼道歉
- （5）表达美好的祝愿

2.提前到达机场（车站、码头）必须留出充裕的时间，具体要求是：

出境航班提前2小时，乘国内线飞机提前1.5小时，乘火车提前1小时。旅游车到达机场（车站、码头）游客下车前，地陪应提醒游客带齐随身的行李物品。游客下车后，地陪要检查一下车内有无游客遗落的物品。

3.办理离站手续 送乘坐国内航班（火车、轮船）离站的团

- （1）移交交通票据和行李票。带团走进机场（车站、码头）大厅后，地陪应迅速与旅行社行李员取得联系，将其交来的交通票据、行李托运单或行李卡一一清点并核实，然后交给全陪（无全陪的团则交给领队）并请其当面清点核实。（2）需要垫付机场建设费的团，地陪要照计划办理，回到旅行社后再凭票据报销。（3

)等旅游团所乘交通工具驶离后，地陪方可离开。送乘坐国际航班（火车、轮船）出境的团（1）移交行李。送出境的旅游团，地陪和领队、全陪一起与旅行社的行李员交接行李，清点、核实后协助游客拿走自己的行李。（2）地陪要向领队或游客介绍如何办理出境手续。需垫付机场建设费的团，要按照计划办理，注意保存好票据，回旅行社票据报销。（3）旅游团竟如隔离区后，地陪方可离开。4.与司机结帐 送走旅游团后，地陪应与旅游车司机结帐，在用车单据上签字，并保留好单据。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）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