

2010年导游资格证考试《导游业务》知识点串讲四 PDF转换
可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/635/2021_2022_2010_E5_B9_B4_E5_AF_BC_c34_635141.htm 第四章 散客旅游的导游工作 散客旅游也称自助.....零星现付各项旅游费用的旅游方式。由旅游者自行设计安排，可以是个人、家庭式，散客旅游的付费方式是零星现付。21世纪旅游将是散客时代。第一节 散客旅游产品 散客旅游产品的特点是既可“组合”，又可“拆零”，形式主要包括单项服务、旅游咨询和选择性旅游。一、 单项服务 单项服务也称委托代办服务 单项服务主要分为受理散客来本地旅游委托、输散客赴外地旅游的委托和受理散客在本地的各种单项委托服务。二、 旅游咨询 旅游咨询是旅行社散客部或.....建议的服务。国外旅游者中，自助出游的占70%左右。旅游咨询的服务业务形式可分为电话咨询、信函咨询、人员咨询和网络咨询等。(一) 电话咨询 最常用的、最简便的咨询方式。在接到咨询电话时，应礼貌，耐心地回答旅游者的询问。(二) 信函咨询 最常用的书面答复方式是传真。在进行书面答复时，应做到语言简明、清楚、规范。(三) 人员咨询 热情接待、仔细倾听、耐心解答。(四) 网络咨询 我国目前的网络咨询服务较滞后。三、 选择性旅游 选择性旅游是旅行社通过招徕.....分别按单项计价的旅游方式。其最大的特点是旅游者易于成行，改变了不足人数不出团的做法，具有较强的灵活性。(一) 选择性旅游销售的途径 其一，设立旅行社的门市柜台 其二，建立销售代理网络 (二) 选择性旅游产品 其形式主要有小包价旅游中的可选择性部分除住房和早餐.....等旅行社门市业务。第二节 旅行社门市业务 旅

行社门市业务主要指旅行社通过门市柜台这一重要窗口，向旅游者提供门市接待和票务的服务。一、门市接待 门市接待业务开展得成功与否，主要取决于门市柜台的设立和业务人员的选择两方面因素。位置恰当、方便顾客，可考虑选择旅行社门市相对集中的区域 (一) 旅游咨询服务 接待人员面对面地为旅游者服务，其态度热情与否，业务是否精通，办事效率的高低。(二) 向旅游者介绍并推销旅游新产品 门市接待人员应不失时机地向旅游者介绍本社旅游产品，并竭力促成旅游者的购买行为。(三) 选择性旅游接待 须重点做好以下两个方面工作：1、及时采购 2、认真实施接待 (四) 办理散客的各项委托代办业务 (1) 弄清有关情况 (2) 填写任务通知书 (3) 经办人员接到任务通知书后，应立即按内容进行预订。如果委托项目无法提供，应在24小时内通知外地旅行[计。2、代办散客赴处地的单项旅游委托业务 (1) 旅游者应在离开本地三天前到旅行社办理赴外地旅游委托手续。 P81页(b) 旅游者在输旅游委托后又要求取消或更改委托，应至少提前一天到旅行社社办理取消或变更手续。 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