

2011年导游职业规范知识讲义2.2:团队旅游地陪服务程序规范
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_2011_E5_B9_B4_E5_AF_BC_c34_635779.htm 第二节团队旅游地陪服务程序规范全陪作为组团社的代表，应自始至终参与旅游团全旅程的活动。负责旅游团移动中各环节的衔接，监督接待计划的实施，协调领队、地陪、司机等各方面旅游接待人员的关系。全陪应严格按照导游服务质量和旅游合同提供各项服务。

一、服务准备准备工作是做好全陪服务的重要环节之一。

(一)熟悉接待计划上团前，全陪要认真查阅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。

1. 记住旅游团的名称(或团号)、国别、人数和领队姓名。
2. 了解旅游团成员的民族、职业、姓名、年龄、宗教信仰、生活习惯等；了解团内较有影响的成员、特殊照顾对象和知名人士的情况。
3. 掌握旅游团的行程计划，含旅游团国籍、抵离旅游线路、各站的时间及所乘的交通工具。
4. 熟悉全程中各站的主要参观游览项目，根据旅游团的特点和要求，准备好讲解和咨询解答内容。
5. 了解全过程各站安排的文娱节目、风味餐食、额外游览项目以及是否收费及收费标准等事宜。

(二)心理准备与地陪的准备相似，但要有更充分的心理准备。这是因为全陪的流动性更大，天南地北到处走，要求不仅能吃苦，还要适应各地的水土和饮食；与旅游者相处的时间长、接触多、受气的机会比地陪多，还要代人受过，成为“出气筒”。

(三)物质准备上团前，全陪要做好必要的物质准备，携带必备的证件和有关资料，其中包括本人身份证、导游证、该团接待计划、日程表、旅

游宣传品《全陪日志》、一定数量的现金等。(四)与接待社联络摘记各站地方接待社有关部门的电话号码和传真号码；接团的前一天，全陪应同接待社取得联系，互通情况，妥善安排好相关事宜。

二、首站接团服务

首站接团服务，要使旅游团抵达后能立即得到热情友好的接待，让游客有宾至如归的感觉。

1. 接团前，全陪应向接待社了解首站接待工作的详细安排情况。
2. 全陪应提前半小时到接站地点与地陪一起迎候旅游团。
3. 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、住房等方面的情况。
4. 协助领队向地陪交接行李。
5. 致欢迎词。全陪应代表组团社和个人向旅游团致欢迎词，欢迎词内容包括：表示欢迎、自我介绍(同时应将地陪介绍给全团)，表示提供服务的真诚愿望，预祝旅行顺利愉快等内容。

三、进住饭店服务

进住饭店服务，应使旅游团进入饭店后尽快完成住宿登记手续，进住客房并取得行李，为此全陪应：

1. 主动协助领队办理旅游团的住店手续，请领队分配住房，但全陪要掌握住房名单，并与领队互通各自房号以便联系。
2. 热情引导游客进入房间，如地陪不住饭店，全陪要负起全责照顾好旅游团，随时处理可能出现的问题。
3. 掌握饭店总服务台的电话号码和与地陪联系的办法。

四、核对、商定旅游活动日程

全陪应认真与领队核对、商定旅游活动日程，如遇难以解决的问题。应及时反馈组团社，使领队得到及时的答复。

五、各站服务

全陪在旅游的各站服务，应使接待计划得以全面顺利实施，各站之间有机衔接，各项服务适时、到位，保护好游客的人身及财产安全，突发事件得到及时有效处理。

(一)全陪应向地陪通报旅游团的情况，并协助地陪工作

(二)监督各地

服务质量，酌情提出改进意见争建议1．若活动安排与上几站有明显重复，应建议地陪作必要调整。2．若对当地接待工作有意见和建议，要诚恳地向地陪提出，必要时向组团社报告。

(三)保护游客的安全，预防和处理各种问题和事故1．游览活动中，全陪要注意观察周围的环境，留意游客的动向，协助地陪圆满完成导游讲解任务，避免游客走失或发生意外。2．提醒游客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。游客重病住院、发生重大伤亡事故、发生失窃案件、丢失护照及贵重物品时，要迅速向组团社汇报请示。3．游客购买贵重物品特别是文物时，要提醒其保管好发票不要将文物上的火漆印去掉，以备出海关时查验；游客购买中成药、中药材时，要向游客讲清中国海关的有关规定。

(四)做好联络工作1．做好领队与地陪、游客与地陪之间的联络、协调工作。2．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、游客的要求等)，落实接待事宜。

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