

2011年导游职业规范知识讲义2.1: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_635780.htm 第二章导游服务程序规范第一节 团队旅游地陪服务程序规范

导游服务程序是导游人员自接受了旅行社下达的旅游团接待任务起至送走旅游团整个过程的 workflows。在整个旅游接待中，导游起着举足轻重的作用。有为外国专家说过，一个满意的旅客最多会把他的经历告诉两三个人，那就是他的家人，而一个不满意的旅客则会将他的“苦难”经历至少告诉10个人，即见人就说。用我们中国的一句俗语“好事不出门，坏事传千里”来形容，再恰当不过了。保证导游服务质量就是导游人员在接待过程中的规范化操作。导游服务要达到专业水准，并符合国际上各种导游服务规范，导游接待就必须规范化 标准化。国家于1996年6月1日开始实施的《导游服务质量标准》为导游人员的规范化服务提供了依据。地陪服务程序是指地方陪同导游人员(以下简称地陪)从接受旅行社下达的旅游团接待任务起，到旅游团离开本地并做完善后工作为止的工作程序。《导游服务质量标准》中指出，“地陪服务是确保旅游团(者)在当地参观游览活动的顺利，并充分了解和感受参观游览对象的重要因素之一”，并要求“地陪应按时做好旅游团(者)在本地的迎送工作，严格按照接待计划，做好旅游团(者)参观游览过程中的导游讲解工作和计划内的食宿、购物、文娱等活动的安排，妥善处理各方面的关系和出现的问题”。地陪应严格按照服务规范提供各项服务。

一 服务准备 “凡事预则立，不欲则废”作好充分而完备的准备，可以保证导游员在导游服务过程

中掌握充分的主动权，凡事可以做到心中有数，处变不惊，从而有计划有准备的开展各项工作。

(一)熟悉接待计划接待计划是组团旅行社委托各地方接待旅行社组织落实旅游团活动的契约性安排，是导游人员了解该旅游团基本情况和安排活动日程的主要依据。地陪在旅游团抵达之前要仔细、认真地阅读接待计划和有关资料，准确地了解该团的服务项目和要求，重要事宜要做记录并弄清以下情况：

1. 旅游团概况
旅游团概况包括组团社名称(计划签发单位)、联络人姓名、电话号码、客源地组团社名称，国别、使用何种语言、旅游团名称、代号、电脑序号、收费标准(分豪华等、标准等、经济等几种)、领队姓名。
2. 旅游团成员的情况
这方面的情况包括该团的人数、团员姓名、性别、职业、宗教信仰。
3. 旅游路线和交通工具
地陪应了解该团的全程路线、入出境地点、乘坐交通工具的情况，抵寓本地时所乘飞机(火车，轮船)的班次、时间和地点。
4. 交通票据情况
(1)该团去下一站的交通票是否按计划订妥，有无变更以及更改后的落实情况
(2)有无返程票
(3)有无国内段国际机票
(4)出境票的票种(是OK票还是OPEN票)。
5. 该团的特殊要求和注意事项
(1)该团在住房、用车、游览、用餐等方面有何特殊要求
(2)该团是否需要有关方面负责人出面迎送、会见、宴请等礼遇
(3)该团是否有老弱病残等需要特殊服务的客人。
6. 是否需要提前办理证件
该团的旅游线路中是否有需要办理通行证的地区(城市)或特殊参观项目，如有则]需要提前办好相关手续。
7. 机场建设费的付费方式
付费方式一般有两种：一种是由目的地组团社先行垫付，另一种是由游客自付。

(二)落实接待事宜 地陪在旅游团抵达的前一天，应与各有关部门或人员一起落实、检

查旅游团的交通食宿，行李运输等事宜。

1. 核对日程安排表 当地接待社应根据组团社旅游接待计划，安排该团在本地的参观游览活动日程，编制的日程表中应详细注明日期，出发时间、游览项目、就餐地点、风味品尝、购物、晚间活动、自由活动时间以及会见等其他特殊项目。地陪应核实各项内容与接待计划，如发现出入应立即与本社有关人员联系，弄清情况后做必要的修订。
2. 落实旅行车辆 (1)与旅游汽车公司或车队联系，确认为该团在本地提供交通服务的车辆的车型(车型是否与旅游团人数相符合)、车牌号和司机姓名(2)接大型旅游团时，车上应贴编号或醒目的标记。
3. 落实住房及用餐 召(1)熟悉旅游团所住饭店的位置、概况、服务设施和服务项目(2)核实该团游客所住房间的数目、级别，是否含早餐等(3)与各有关餐厅联系，确认该团日程表上安排的每一次用餐的情况：团号、人数、日餐饮标准，日期，特殊要求等。
4. 了解落实运送行李的安排情况 地陪应了解行李运送计划，了解为该团提供行李服务的旅行社行李员的情况，必要时应与其沟通以共同落实行李运送计划。
5. 了解不熟悉景点的情况 对新的旅游景点或不熟悉的参观游览点，地陪应事先了解其概况，如开放时间、最佳游览路线、厕所位置等，以便游览活动顺利进行。
6. 掌握联系电话 地陪应备齐并随身携带有关旅行社各部门、餐厅、饭店、车队、剧场、购物商店、组团人员、行李员和其他导游人员的电话、呼机和手机号码。
7. 与全陪联系 如果是入境站，地陪应和该旅游团的全陪提前约定接团的时间和地点。

(三)物质准备 上团前，按照该团游客人数领取导游图、游客意见表、门票结算单和费用，带好接待计划、导游证、胸卡、导游旗、接站牌等必备

物品。(四)语言和知识准备根据接待计划上确定的参观游览项目，对需翻译、导游的重点内容，做好语言和介绍资料的准备。接待有专业要求的团队，要做好相关专业知识和词汇的准备。对当前的热门话题、国内外重大新闻、游客可能感兴趣的话题等方面也应做好准备。讨论：一位导游要接待到海南旅游的团队，针对不同性质的旅游者应准备那些材料。

旅游界业内人士考察团 来自西北农村的旅游团 本省中学生旅游团 来海口演出的某交响乐团(五)形象准备导游人员的自身美不是个人行为，在宣传旅游目的地、传播中华文明方面起着重要作用，也有助于在游客心目中树立导游人员的良好形象。因此，地陪在上团前要做好仪容、仪表方面(即服饰、发型和化妆等)的准备：导游人员的着装要符合本地区、本民族的着装习惯和导游人员的身份，衣着大方、整齐、简洁，要方便导游服务工作；佩戴首饰要适度：不浓妆艳抹，不用味道太浓的香水；上团时应将导游证佩戴在正确位置。

(六)心理准备1．准备面[陆艰苦复杂的工作地陪在为接待旅游团做以上准备工作的同时，还要有充分的面临艰苦复杂工作的心理准备。导游人员不仅要考虑到按照正规的工作程序要求给游客提供的热情服务，还要有遇到问题、发生事故时应如何面对处理，对需要特殊服务的游客应采取什么措施等各种思想准备。有了这些方面的心理准备，就会做到遇事不慌，遇到问题也能妥善迅速地处理。2．准备承受抱怨和投诉导游人员的工作繁杂辛苦。有时导游人员虽然已经尽其所能热情地为游客服务，但还会受到一些游客的挑剔、抱怨、指责，甚至投诉。对于这种情况，地陪也要有足够的心理准备，要冷静、沉着地面对，无怨无悔地为游客服务。点得到及

时、热情、友好的接待，了解在当地参观游览活动的概况。
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