

2011年导游实务知识要点归纳第3章：领队服务程序与服务质量 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_635888.htm

一、服务准备

(一) 研究旅行团情况

(二) 核对各种票据、表格和旅行证件

(1) 核对旅游者护照和团队名单以及护照内的签证、出入境登记卡、海关申报单等。

(2) 核对机票及行程。

(3) 检查全团的预防注射情况。

(4) 准备多份境外住店分配名单。

(三) 物质准备

(1) 准备好领队证、已核对好的票据、证件和各种表格(出入境登记卡、海关申报表、旅游证件、联络通讯录等)。

(2) 准备好机场税款及团队费用

(3) 准备好社旗、社牌、胸牌、行李标签等

(4) 准备好国内外重要联系单位的电话号码、名片等

(四) 开好出国前的说明会

(1) 代表旅行社致欢迎辞

(2) 向旅游者发放《出境旅游行程表》、团队知识和《旅游服务质量评价表》，并进行旅游行程说明(包括旅游线路、时间、景点；交通工具安排；食宿标准/档次；购物、娱乐安排与自费项目；组团社和接团社的联系人与联络方式；遇到紧急情况的应急联络方式)。

(3) 介绍有关法律法规知识以及旅游目的地国家(地区)基本情况及风俗习惯。

(4) 提出要求，讲清注意事项、外汇兑换事项与手续。

(5) 落实有关分房、交款、特殊要求等事项。

(6) 向旅游者详细说明各种由于不可抗力/不可控制因素导致组团社不能(完全)履行约定的情况，以取得理解。

二、全程陪同服务

(一) 办理中国出境手续

(二) 办理国外入境手续

(三) 境外旅游服务

(1) 抵达目的地后，领队应立即与当地接待社的导游人员接洽。

(2) 清点行李与团员人数。

(3) 安排团队入住饭店。(4) 按组团社与旅游者所签合同约定的内容和标准想旅游者提供接待服务，并督促接待社及其导游员执行旅游合同。与当地导游人员商定日程时要注意以下两点：遇有当地导游人员修改日程时，应坚持“调整顺序可以，减少项目不行”的原则，必要时报告国内组团社。当地导游人员推荐自费项目时，要征求全体旅游团成员的意见。(5) 旅游途中应积极协助当地导游，为旅游者提供必要的帮助和服务，并随时留意旅游者的动向，防止各种事故的发生。(6) 与接待旅行社密切合作，积极、妥善处理各种事故和问题，如伤亡、行程受阻、财物丢失或被抢被盗、疾病救护等，以维护旅游者的合法权益。必要时，向我驻当地使领馆报告，请求帮助。(7) 指导购物。(四) 团结工作 维护旅游团内部的团结，协调旅游者之间的关系，妥善处理矛盾。(五) 保管证件和机票 (六) 带领全团旅游者办理旅游目的地国家(地区)离境手续和中国入境手续 (七) 通过《旅游服务质量评价表》和其他方式认真了解旅游者的合理建议和意见，并将其反馈给组团社。

三、后续工作 领队要详细填写《领队小结》，整理反映材料。与有关方面结清帐目，归还物品。领队还要协助旅行社领导处理遗留问题。

相关推荐：地方导游服务程序与服务质量 全程导游服务程序与服务质量 编辑推荐：2011年导游实务知识要点归纳第1章汇总 2011年导游实务知识要点归纳第2章汇总 2011年导游资格考试导游实务全真模拟试卷10套 专题推荐：2011年导游资格考试备考专题 更多资料：百考试题导游在线模拟系统，海量题库 2011年导游从业考试远程辅导，热招中！100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问

