

2011年导游实务知识要点归纳第3章：全程导游服务程序与服务
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_635889.htm

一、服务准备（一）熟悉接待计划（1）记住旅游团的名称（或团号）、国别、人数和领队姓名。（2）了解旅游成员的民族、职业、姓名、性别、年龄、宗教信仰、生活习惯等。（3）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。（4）掌握旅游团的行程计划、旅游团抵离旅游线路各站的时间、所乘交通工具的航班（车、船）次，以及交通票据是否订妥或是否需要确认、有无变更等情况。（5）熟悉全程中各站的主要参观旅游项目，根据旅游团的特点和要求，准备好讲解和咨询解答内容。（6）了解全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等事宜。（7）摘记有关地方接待单位的电话和传真号码，以便于联系。（二）物质准备（1）必带的证件：本人身份证、导游证、边防通行证等；（2）所需结算单据和费用：拨款结算单、支票、旅差费等；（3）旅游团接待计划、日程表、旅游宣传品、行李卡、徽记、全程日志等。（三）与接待社联系 接团前一天，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（入境站）接团服务（1）接团前，全陪应向接待社了解本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）全程协助地陪尽快找到旅游团，向领队自我介绍情况后，立即与领队核实实到人数、行李件数、住房、餐饮等方面的情况。（4）协助领队向地陪交接行李。（5）致欢迎辞。三、进住饭店服务（1

）积极主动地协助领队办理旅游团的住店手续。（2）请领队分配住房，但全陪要掌握住房分配名单，并与领队互通各自房号以便联系。（3）热情引导旅游者进入房间。（4）如地陪不住饭店，全陪要负起全责，照顾好旅游团。（5）掌握饭店总服务台的电话号码和与地陪紧急联系发办法。

四、核对商定日程

五、各站服务

1. 向地陪通报旅游团的情况，并协助地陪工作。
2. 监督各地服务质量，酌情提出改进意见和建议
3. 保护旅游者的安全，预防和处理各种事故。
4. 为旅游者当好购物顾问
5. 做好联络工作

六、离站服务

在旅游团离开各地之前，全陪应进行如下工作：

1. 提前提醒地陪落实离站的交通票据及离站的准确时间
2. 协助领队和地陪办理离站事宜
3. 妥善保管票证

七、途中服务

- （1）乘飞机（火车、轮船）时，全陪要积极争取民航、铁路、航运部门工作人员的支持，共同作好安全保卫、生活服务工作。
- （2）在运行中，全陪应提醒旅游者注意人身和物品的安全。
- （3）组织好娱乐活动，协助安排好饮食和休息，照顾好旅游者的生活。
- （4）保管好行李托运单和机、车、船票等单据，抵达下站时将其交予当地陪同。
- （5）乘火车旅行，应事先请领队分配好包房、卧铺铺位。

八、末站（离境站）服务

- （1）当旅行结束时，全陪要提醒旅游者带好自己的物品和证件。
- （2）征求旅行者对整个接待工作的意见和建议。
- （3）致欢送辞，对客人给予的合作表示感谢并欢迎再次光临。

九、后续工作

- （1）旅游团离境后，全陪应认真处理好旅游团的遗留问题，提供可能的延伸服务，如有重大情况，要向本社进行专题汇报。
- （2）认真、按时填写《全陪日志》或提供旅游行政部门（或组团社）所要求的资料。
- （3）按财务

规定，尽快报销旅差费。（4）归还所借物品。相关推荐：
地方导游服务程序与服务质量 旅游团队导游服务集体 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年导游从业资格考试远程辅导，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 www.100test.com