

2011年导游实务知识要点归纳第3章：地方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_635890.htm 地方导游服务程序与服务质量

地方导游服务程序：是指从地陪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。

一、服务准备

(一) 熟悉接待计划 地陪应在旅游团抵达之前认真阅读接待计划和有关资料，详细、准确地了解该旅游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) 计划签单位（即组团社）、联络人姓名及电话号码
- (2) 客源地组团社名称、旅游团名称、代号、电脑程序、国别、语言、收费标准和领队姓名
- (3) 组成人员的情况：人数、性别、姓名、职业、宗教信仰
- (4) 全程旅游路线、入出境地点
- (5) 所乘交通根据情况：抵离本地时所乘飞机（火车、轮船）的班次、时间和机场（车站、码头）名称
- (6) 交通票据情况 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； 有无返程票； 有无出国内段国际机票； 出境票的票种（是OK票还是OPEN票）。
- (7) 特殊要求和注意事项 该团在住房、用车、游览、用餐等方面是否有特殊要求； 该团是否要求有关方面负责人出面迎接、会见、宴请等礼遇； 该团是否有老弱病残等需要特殊服务的客人； 该团有无要办理通行证地区的参观旅游项目，如有则要及时办好相关手续； 该团机场税、机场建设费的付费方式：是由目的地组团旅行社垫付还是由旅行者自付。

(二) 落实接待事宜

1. 落实旅行车辆
2. 掌握联系电话
3. 落实住房及用餐
4. 了解落实运送行李的安排

情况5. 了解不熟悉景点的情况 (三) 物质准备 上团前, 按照该团旅行者人数领取导游图、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 (1) 根据接待计划上确定的参观旅游项目, 对翻译、导游的重点内容, 做好外语和介绍资料的准备。 (2) 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。 (3) 作好当前的热门话题, 国内外重大新闻、旅游者可能感兴趣的话题等方面的准备。 (五) 形象准备 (1) 导游人员的着装要符合导游人员的身份, 要方便导游服务工作。 (2) 衣着要简洁、整齐、大方、自然, 佩带首饰要适度, 不浓妆艳抹。 (3) 导游人员上团时, 必须佩带胸卡, 随身携带导游证。 (六) 心理准备 1. 准备面临艰苦复杂的工作 2. 准备承受抱怨和投诉 二、迎接服务 (一) 旅游团抵达前的服务安排 1. 确认旅游团所乘交通工具抵达的准确时间 2. 与旅行车司机联络 通知司机出发的时间, 确定接头地点, 并告知活动日程和具体时间。 3. 提前抵达迎接地点 地陪应提前半小时抵达机场 (车站、码头), 并掌握接团用车停放的位置。 4. 再次核实旅游团抵达的准确时间 5. 与行李员取得联系, 通知其行李送往的地点 6. 持接站标志迎接旅游团 (二) 旅游团抵达后的服务 1. 认找旅游团 2. 核实人数 3. 集中清点行李 4. 集合登车 (1) 地陪要提醒客人带齐手提行李和随身物品, 引导旅行者前往乘车处。客人上车时, 要恭候在车门旁, 搀扶或协助客人上车。 (2) 上车后, 应协助旅游者就座, 礼貌地清点人数, 到齐坐稳后请司机开车。 (三) 赴饭店途中服务 1. 致欢迎辞 一般应包括以下内容: (1) 代表所在接待社、本人及司机欢迎客人光临本

地；（2）介绍自己的姓名及所属单位；（3）介绍司机（4）表示提供服务的诚挚愿望；（5）预祝旅游愉快顺利。

2. 调整时间

3. 首次沿途导游

首次沿途导游主要介绍当地的风光、风情以及饭店情况。（1）风光导游（2）风情介绍（3）介绍下榻的饭店

4. 宣布集合地点及停车地点

三、入店服务

（一）协助办理住店手续（二）介绍饭店设施（三）带领旅游团用好第一餐（四）宣布当日或次日的活动安排（五）照顾行李进房（六）确定叫早时间

四、核对、商定节目安排

在核对、商定日程时，对出现的不同情况，地陪要采取相应的措施。

1. 提出小的修改意见或增加新的游览项目时

（1）及时向旅行社有关部门反映，对合理又可能满足的项目，应尽力予以安排；（2）需要加收费用的项目，地陪要事先向领队或旅游者讲明，按有关规定收取费用；（3）对确有困难无法满足的要求，地陪要详细解释、耐心说服。

2. 提出的要求与原日程不符且又涉及接待规格时

（1）一般应予婉言拒绝，并说明我方不便单方面不执行合同；（2）如确有特殊理由，并且由领队提出时，地陪必须请示旅行社有关部门，视情况而定。

3. 领队（或全陪）手中的旅行计划与地陪的接待计划有部分出入时

（1）要及时报告旅行社查明原因，分清责任；（2）若是接待方的责任，地陪应实事求是地说明情况，并向领队和旅游者赔礼道歉。

五、参观游览服务

（一）做好出发前的各项准备

1. 准备好小旗、胸卡和必要的票证
2. 督促司机做好各项准备工作
3. 核实餐饮落实情况
4. 出发前，地陪应提前10分钟到达集合地点
5. 核实、清点实到人数
6. 提醒注意事项
7. 准点集合登车

（二）途中导游

1. 重申当日活动安排
2. 风光导游
3. 介绍旅游景点
4. 活跃

气氛 (三) 景点导游、讲解 1. 交代游览注意事项 (1) 抵达景点时, 下车前地陪要讲清并提醒旅游者记住旅行车的型号、颜色、标志、车号和停车地点、开车的时间; (2) 在景点示意图前, 地陪应讲明游览路线、所需时间、集合时间、地点等; (3) 地陪还应向旅游者讲明游览参观过程中的有关注意事项。 2. 游览中的导游讲解 3. 留意旅行者的动向, 防止旅游者走失 (四) 参观活动 (五) 返程中的工作 1. 回顾当天活动 2. 风光导游 3. 宣布次日活动日程 六、其他服务 (一) 社交活动 1. 宴请和品尝风味 2. 会见 3. 舞会 (二) 文娱活动 (三) 购物服务 (四) 餐饮服务 七、送客服务 (一) 送行前的业务 1. 核实交通票据 2. 商定出行李时间 3. 商定集合、出发时间 4. 商定叫早和早餐时间 5. 协助饭店结清与旅游者有关的帐目 6. 及时归还证件 7. 如有旅行社负责人送行, 要认真做好欢送的具体组织工作 (二) 离店服务 1. 集中交运行李 2. 办理退房手续 3. 集合登车 (三) 送行服务 1. 致欢送辞 欢送辞的内容应包括: (1) 回顾旅游活动, 感谢大家合作; (2) 表达友谊和惜别之情; (3) 诚恳征求旅游者对接待工作的意见和建议; (4) 若旅游活动中有不顺利或旅游服务有不尽人意之外, 导游人员可借此机会再次向旅游者赔礼道歉; (5) 表达美好的祝愿。 2. 提前到达机场(车站、码头), 照顾旅行者下车 地陪带团到达机场(车站、码头) 必须留出充裕的时间。具体要求是: 出境航班, 提前2小时; 乘国内线飞机提前90分钟; 乘火车提前1小时。 3. 办理离站手续 (1) 国内航班(车、船)的离开手续 移交交通票据和行李票 与全陪按规定办理好财务拨款结算手续并妥善保管好单据 等旅游团所乘交通根据启动后, 地陪

可离开。（2）国内航班（车、船）的出境手续 移交行李。
地陪要向领队（或旅游者）介绍办理出境手续的程序。

与全陪办理财务拨款结算手续并妥善保管好单据；将返程交通票据交给全陪。 旅游团进入隔离区后，地陪、全陪才可离开。

4. 与司机结帐 八、后续工作（一）处理遗留问题

（二）结帐（三）总结工作 相关推荐：导游人员的培训、考

核与管理 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