

2011年导游实务知识要点归纳第4章：散客旅游服务程序与服务
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_635896.htm

一、接站服务（一）服务准备
导游人员接受迎接散客旅游游客的任务后，应认真做好迎接的准备工作，它是接待好游客的前提。

1. 认真阅读接待计划
导游人员应明确迎接的日期，航班或车次的抵达时间，游客姓名及人数和下榻的饭店，有无航班或车次及人数的变更，提供哪些服务项目，是否与其他游客合乘一辆车至下榻的饭店等。
2. 做好出发前的准备
3. 联系交通工具

（二）接站服务

1. 提前到港等候
导游人员迎接的是乘飞机而来的游客或小包价旅游团，应提前20分钟到达机场，在国际或国内进港隔离区门外等候；若是迎接乘火车而来的游客或小包价旅游团，应提前30分钟进车站站台等候。
2. 迎接游客
在航班（或列车）抵达时刻，导游人员应与司机站在不同的出口（或列车软卧或软座车厢外）易于被游客发现的位置举牌等候，以便游客前来联系，导游人员也可根据游客的民族特征上前询问。确认迎接到应接的游客后应主动问候，并介绍所代表的旅行社和自己的姓名，对其表示欢迎。询问游客在机场或车站还需办理的事情，并给予必要的协助。询问游客行李数并进行清点，帮助游客提取行李和引导客人上车。如是小包价旅游团，将行李清点后交行李员运送。如未接到应接的游客或小包价旅游团，导游人员应询问机场（车站）的工作人员，确认本次航班（列车）的游客确已全部进港和字隔离区内已没有出港的游客。导游人员要与司机配合，在尽可能的范围内寻找至少20分钟。若确实找不到应接的游客，应同

计调人员电话联系，报告迎接的情况，核实游客或旅游团抵达的日期或航班（车次）有无变化。当证实迎接无望时，经机调部门同意方可离开机场（车站）。（三）沿途导游服务在从机场（车站）至下榻饭店的途中，导游人员对散客或小包价旅游团应像团体包价旅游团一样进行沿途导游，介绍所在城市的概况，下榻饭店的地理位置和设施，以及沿途景物和有关注意事项等。（四）入住饭店服务 1．帮助办理住店手续 游客抵达饭店后，导游人员应帮助游客办理饭店入住手续，向游客介绍饭店的主要服务项目及住店的注意事项。 2．确认日程安排 导游人员在帮助游客办理入住手续后，要与游客确认日程安排。 3．确认机票 若游客将乘飞机赴下一站，而游客又不需要旅行社为其提供机票时，导游人员应叮嘱游客要提前预订和确认机座；如游客需要协助确认机座时，导游人员可告其确认机票的电话号码；如游客愿将机票交与导游人员帮助确认，而接待计划上又未注明需协助确认机票，导游人员可向游客收取确认费，并开具证明。 4．推销旅游服务项目 导游人员在迎接游客的过程中，应相机询问游客在本机停留期间还需要旅行社为其代办何种事项，并表示愿竭诚为其提供服务。（五）后续工作 迎接游客完毕后，导游人员应及时将同接待计划有出入的信息及游客的特殊要求反馈给散客部。

二、导游服务

（一）出发前的准备 出发前，导游人员应做好有关的准备工作，如携带游览券、导游小旗、宣传材料、游览图册、导游证、胸卡、名片等，并与司机联系集合的时间、地点，督促司机做好有关准备工作。导游人员应提前15分钟抵达集合地点，引导游客上车。（二）沿途导游服务 如导游人员接待的是临时组合起来的散客小包价旅

游团，初次与游客见面时，应代表旅行社、司机向游客致以热烈的欢迎，表示竭诚为大家服务，希望大家予以合作，多提宝贵意见和建议，并祝大家游览愉快、顺利。（三）现场导游讲解 抵达旅游景点后，导游人员应对景点的历史背景、特色等进行讲解，语言要生动，有声有色，引导游客观赏。

（四）其他服务 由于散客自由活动时间较多，游客回到饭店后，导游人员应当好他们的顾问。应游客要求，可协助其安排购物或晚间娱乐活动，提醒游客注意安全，引导他们去健康的娱乐场所。（五）后续工作 接待任务完成后，导游人员应及时将接待中的有关情况反馈给散客部计调部门，或填写

《零散旅游者登记表》。

三、送站服务

（一）服务准备

1. 详细阅读送站计划
2. 做好送站准备 导游人员必须在送站前24小时与游客或散客小包价旅游团确认送站时间和地点。如游客乘国内航班离站，导游人员应掌握好时间，使游客提前1小时到达机场；如游客乘国际航班离站，必须使游客提前2小时到达机场；如游客乘火车离站，应使游客提前40分钟到达车站。

（二）到饭店接运游客 按照与游客约定的时间，导游人员必须提前20分钟到达游客下榻的饭店，协助游客办理离店手续，交还房间钥匙，付清帐款，清点行李，提醒游客带齐随身物品，然后照顾游客上车离站。

（三）到站送客 在运送游客到机场或火车站途中，导游人员应向游客征询在本地停留期间或旅游中的感受、意见和建议，并代表旅行社向游客表示感谢。导游人员在同游客告别前，应向机场人员确认航班是否准时起飞，若航班延时起飞，应主动为游客提供力所能及的帮助。若确定航班准时起飞，导游人员应将游客送至隔离区入口处同其告别，热情欢迎他（她）们下次再

来。送游客去火车站时，导游人员要安排游客从贵宾候车室上车入座，协助游客安顿好行李后，将车票交给游客，然后同其道别，欢迎其再来。送别游客后，导游人员应及时将有关情况反馈给散客部计调部门。编辑推荐：2011年导游实务各章节知识归纳 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：进入论坛交流 导游考试视讯 在线测试 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