

2011年导游实务知识要点归纳第4章：散客旅游服务的类型

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_635897.htm

一、单项委托服务 单项委托服务是指旅行社为散客提供的各种按单项记价的可供选择的服务。旅行社为散客提供的单项委托服务主要有：抵离接送；行李提取和托运；代订饭店；代租汽车；代订、代购、代确认交通票据；代办入境、出境、过境临时居住和旅游签证；代办国内旅游委托；提供导游服务；代向海关办理申报检验手续等。单项委托服务分为受理散客来本地旅游的委托、办理散客赴外地旅游的委托和受理散客在本地的各种单项服务委托。

（一）受理散客来本地旅游的委托

1. 记录有关内容要记录散客的姓名、国籍、人数、性别；散客抵达本地的日期、所乘航班、车（船）次；接站导游语种；要求提供的服务项目和付款方式等。若是要求预订在本地出境的交通票据，还须记录散客护照上的英文或拉丁文姓名，护照或身份证号码，出生年月，所乘机、车、船的舱位或铺别，以及外地委托社的名称、通话人姓名与通话时间。
2. 填写任务通知书 任务通知书一式两份，一份留存备查，一份连同原件送经办人办理，若散客要求提供导游接待服务，应及时通知导游人员。
3. 如果旅行社无法提供散客所委托的服务项目，应在24小时之内通知外地委托旅行社。

（二）代办散客赴外地的旅游委托 旅行社为散客代办赴外地的旅游委托需在其离开本地前三天受理，若代办当天或第二天赴外地的委托，需加收加急长途通讯费。代办赴外地旅游委托时，如委托人在国外，旅行社散客部人员可告之到该国与其有业务关系的外国

旅行社，通过该旅行社办理；如果委托人在我国境内，也可告之直接到旅行社在有关饭店设立的门市柜台办理。如果客人委托他人代办委托手续，受托人必须在办理委托时，出示委托人的委托信函及受托人本人的身份证件，然后依照上述程序进行。（三）受理散客在本地旅游委托 受理散客在本地旅游委托的运作，与代办散客赴外地旅游委托相同。

二、旅游咨询服务

旅游咨询服务是旅行社散客部人员向客人提供各种与旅游有关的信息和建议的服务。旅游咨询服务分为电话咨询、信函咨询和人员咨询。

（一）电话咨询 电话咨询是旅行社散客部人员通过电话回答客人关于旅行社散客旅游及其他旅游服务方面的问题，并向其推荐本旅行社有关旅游产品的建议。在进行电话咨询中，散客部人员应做到：1. 尊重客人 2. 主动推荐

（二）信函咨询 信函咨询是旅行社散客部人员以书信形式答复客人提出的有关散客旅游和旅行社旅游产品的各种问题，并提供各种旅游建议的服务方式。信函咨询的书面答复应做到语言准确、简练规范、字迹清楚。

（三）人员咨询 人员咨询是指旅行社散客部所设立的门市柜台人员接待前来进行旅游咨询的客人，回答客人提出的有关散客旅游方面的问题，并向其介绍、建议和推荐本旅行社散客旅游产品的服务。在向客人面对面地提供旅游咨询服务时，门市柜台接待人员应做到：1. 热情接待 2. 主动宣传 3. 促其成交

三、选择性旅游服务

选择性旅游服务是通过招徕，将赴同一旅行线路或地区或相同旅游景点的不同地方的游客组织起来，分别按单项价格计算的旅游形式。选择性旅游的具体形式多样，主要有小包价旅游中的可选择部分；散客的市内游览、晚间文娱

活动、风味品尝；到近郊或邻近城市旅游景点的短期游览参观活动，如“半日游”、“一日游”、“几日游”以及“购物游”等。接待购买选择性旅游产品的游客，是旅行社散客旅游服务的另一个重要方面。为此，旅行社应重点做好及时采购和搞好接待两个方面的工作。（一）及时采购 旅行社应及时、迅速地做好有关旅游服务的采购工作，即建立和完善包括饭店、餐厅、旅游景区景点、文化娱乐单位、交通运输部门、商店等企事业单位的服务采购网络，以确保游客预订的服务项目得以实现。此外，旅行社还应经常了解这些企事业单位的服务价格、优惠条件、预定政策、退订手续等情况及其变化，以便在保障游客的服务供应前提下，尽量降低产品成本，扩大采购选择余地，增加旅行社的经济效益。（二）搞好接待 为接待好选择性旅游团队，旅行社应当为其配备经验比较丰富、独立工作能力较强的导游人员。在接待过程中，导游人员在组织好各项旅游活动的同时，随时注意观察游客的动向，听取其反映和要求，在不违反对游客提供有关服务的承诺和不增加旅行社经济负担的前提下，对旅游活动的内容可作适当调整。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：与考友交流 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