

2011年导游实务知识要点归纳第7章：导游服务集体的协同共事 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/636/2021_2022_2011_E5_B9_B4_E5_AF_BC_c34_636051.htm 导游在导游活动中，需要和全陪、地陪、景区景点导游员、领队、司机等各方面有接触合作，因此协调好彼此的关系至关重要，互相协作，才能使导游活动顺利愉快的进行。 导游服务集体的协作共事 导游服务集体由全陪、地陪、景区景点导游员、领队等组成。他们必须互相协作，彼此补台。 原因一，他们的服务对象是一致的，即同一旅游团队的旅游者；原因二，他们有共同的工作任务，即执行共同的旅游计划，为其安排落实各项旅游服务；原因三，他们有共同的努力目标，即组织好旅游者的旅游活动，使旅游者获得满意的服务。 当导游工作集体成员之间出现矛盾、分歧时，各方又应以何种态度和工作原则作为处理彼此关系的基础呢？首先，是相互尊重。相互尊重是处理人际关系的准则；其次，是求同存异；最后，如仍有争论，则以旅游协议为依据。因为旅游协议是旅行社之间、旅行社和旅游者之间的协议，各方都应遵守，它是导游工作集体协作共事的原则基础。为使旅游活动能够顺利进行，导游服务集体成员之间建立良好的协作关系是关键，这种良好关系的建立有赖于各方的共同努力。为此，各方都应遵循以下几条原则：切忌本位主义，主动争取各方的配合 主动沟通，达成一致意见 尊重各方的权限和利益，做到平等对待 互相学习，建立友情关系 勇担责任，切忌相互推诿、指责 更多资料：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13套 更多：在线测试，论坛交流，远程辅导

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