

旅游案例分析：地陪送团没自始至终 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\\_\\_E6\\_97\\_85\\_E6\\_B8\\_B8\\_E6\\_A1\\_88\\_E4\\_c34\\_636291.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/636/2021_2022__E6_97_85_E6_B8_B8_E6_A1_88_E4_c34_636291.htm) 全国导游人员资格考试模拟试题中的案例分析题：地陪送团没自始至终！用完早餐后，旅行社的全体团员都拿着手提行李登上旅行车，准备乘火车离开A市赴F市。地陪小丁匆匆赶到，清点完人数后又向全陪打听了行李的情况，然后就示意司机开车前往火车站。在车上小丁对大家说：“各位团友，早上好。现在我们前往火车站，将乘坐T32次火车赴F市。在本地的两天观光游览中，不知大家过得怎样。反正我很开@G，交了好多朋友，学到了好多东西。我非常感谢大家，希望有机会与各位再次相逢。最后预祝大家旅途愉快，一路顺风。好，k车站到了，请每个人手持火车票进五号站台等候。我们的位子都在四号车厢。我因为马上要到飞机场去接团，就在此与各位告别了。”说完就离开了客人。 正确处理方法: 导游人员的离店送站服务应包括以下工作: (1)集中交运行李。(2)办理退房手续。(3)集合所有旅游者登车。(4)致欢送词。内容包括:#ffffff>百考试题(www . 2 3 3 . com) 1 ) 回顾本次旅游活动，感谢大家在这次旅行给予的合作、支持、帮助、理解. 2 ) 对旅游者表达友情和惜别之情. 3 ) 征求旅游者的意见和建议. 4) 旅游活动中如有不足之处，借机向旅游者表示歉意. 5) 期待与大家重逢，期待游客成为回头客 6) 对旅游者表达美好的祝愿。(5) 提前到达离开地点，照顾旅游者下车。(6) 向全陪或领队移交交通票据和行李托运单。(7) 帮助旅游者办理离站手续。(8) 问全体游客告别。(9) 与全陪办理结算事宜。 评析: 离店送站服务是

地陪接待工作的最后阶段，因此，导游人员必须有始有终，善始善终，以饱满的工作热情和良好的精神状态做好最后阶段的工作，使旅游者顺利、安全地离开旅游目的地。如果说一部乐曲有序幕、主题、尾声才算完整，那么，地陪接待工作中的送别就整个接待工作的尾声。如果接待工作的尾声出现失误，会让旅游者觉得善始不能善终，从而直接影响到前面的工作。所以从地陪的工作要求来看，即使到了最后阶段也不能松懈，不能虎头蛇尾，应该一如既往，始终给旅游者留下难忘的好印象。地陪小丁不够重视接待工作的最后阶段，无论是离店工作还是送行服务都做得不够专业，特别是没有把客人送进火车站，这就犯了导游接待服务工作中的大忌。有时会因为某些原因，计划中的车次(航班，轮班)会延迟或取消，作为导游人员必须留下来处理这些突发事件，因此小T至少应该把客人送进车厢，她的送站工作才算基本结束。

编辑推荐：旅游案例分析：如何正确对待投诉 导游实务案例分析：漏接事故案例分析 导游实务案例分析：正确对待旅游者的委托 导游实务案例分析：旅游者要求参加计划外娱乐项目 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](http://www.100test.com)