

2012年导游考试导游业务第五章重点总结 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\\_2012\\_E5\\_B9\\_B4\\_E5\\_AF\\_BC\\_c34\\_636413.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/636/2021_2022_2012_E5_B9_B4_E5_AF_BC_c34_636413.htm) 第五章 导游服务程序重要知识点总结

1. 地陪导游人员的服务程序(重点掌握)
  - (1)服务准备
  - (2)接站服务
  - (3)入住饭店服务
  - (4)核定活动日程安排
  - (5)参观游览服务
  - (6)其他服务
  - (7)送站服务
3. 熟悉接待计划应弄清和掌握旅游团的哪些情况(参考《导游业务》第57页~58页相关内容)
4. 上团前，地陪应做好的物质准备工作
  - (1)领取必要的票证和表格
  - (2)备齐上团证件和物品：接待计划、导游证、导游旗等
5. 接站服务阶段地陪导游人员的主要工作程序
- (8) 后续工作
2. 服务准备阶段地陪的主要工作(重点掌握)
6. 入住饭店阶段地陪导游人员的主要工作
  - (1)协助办理住店手续
  - (2)介绍饭店设施
  - (3)照顾行李进房
  - (4)协助处理有关问题
  - (5)安排叫早
  - (6)带领旅游团用好第一餐
7. 地陪与全陪、领队商定活动日程的必要性
  - (1)导游人员之间合作的开始
  - (2)对旅游者权利的尊重
  - (3)尊重领队、全陪的职权
  - (4)对特种旅游团核定日程更具有重要性
8. 在核定活动日程中可能出现的问题及解决
  - (1)接待计划有部分出入：立即报告旅行社查明原因、分清责任；
  - (2)旅游者提出的一般修改意见：
    - 不涉及费用、不影响计划执行的，通报旅行社，酌情予以满足；
    - 增加新的旅游项目：通报旅行社，对于合理的尽量满足，按规定收费；
    - 无法满足的要求：耐心解释，说明原因。
  - (3)旅游者提出的特别要求：婉言拒绝注：如果特别要求由领队或全陪提出，地陪不能当场拒绝，而应请示接待社。

相关推荐：#0000ff>导游资格证考试《导游实务》各章节知识归纳 #0000ff>2012年导游

资格证考试《导游实务》练习题4套及答案 #0000ff>2012年导游资格证考试《导游实务》模拟试题3套及答案 百考试题2012年推荐：#ff0000>添加导游应用中心平台 助您轻松备考！