



导游业务

岗-课-赛-证融合课程

王大利



01

接团服务

判断题

统一旅游团的旅游者在旅游需求和个性特征上存在不同，这就要求导游针对不同的旅游者提供不同层次的服务。

答案：A

答案出处：导游业务书第166-167页

单选题

一名本科学历的考生报考高级导游。须取得中级导游资格满()。
(0.5 分)

- A.5 年
- B.4 年
- C.6 年
- D.3 年

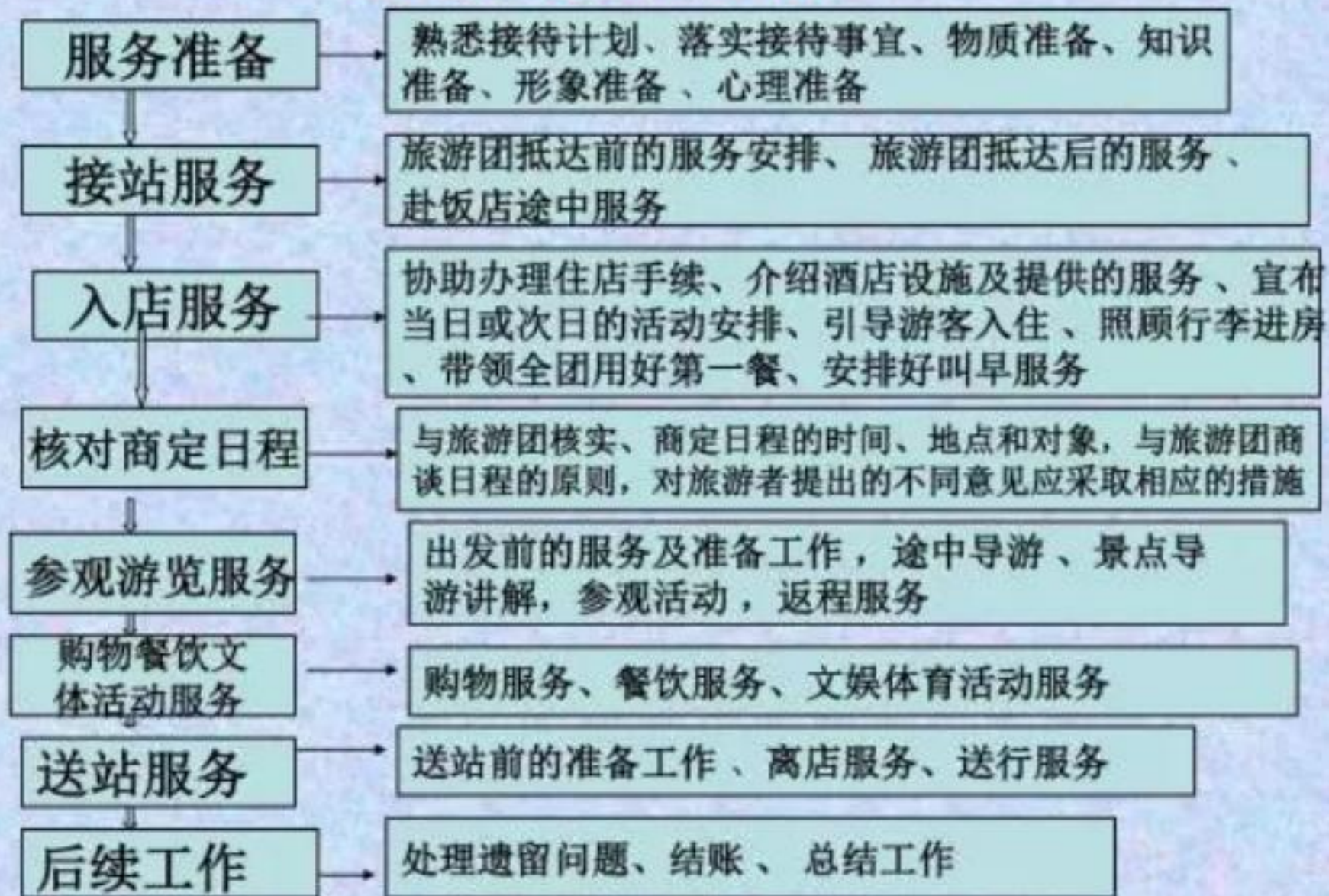
正确答案：D

解析：须取得中级导游资格满 3 年才可报考高级导游

初级-中级：初级3年，或大专以上学历2年，90带团日，可考试

中级-高级：中级3年，本科或旅游类外语类大专，90带团日，可考试

地陪服务程序图



任务一：接团准备

服务准备工作

六项

语言
和知识
准备

落实
接待
事宜

熟悉
接待计划
与团队情况

形象
准备

物品
准备

心理
准备

任务一：接团准备

1 熟悉接待计划与团队情况

接待计划是组团社与客源地游客间的旅游合同，也是组团社与地方旅行社之间的契约文件，又是导游人员带团的主要依据。

地陪应认真查阅团队接待计划及相关资料，熟悉掌握旅游团（者）的全面情况，团队行程安排、特殊要求或注意事项等详细内容。



任务一：接团准备

地陪接待计划的主要内容有七条：

- ➔ 组团社、联络人姓名或全陪导游人员姓名和领队姓名及电话号码；
- ➔ 旅游团名称、代号、结算方式、等级、用车、住房、餐标等情况；
- ➔ 团员情况包括国别、语言、人数、姓名、性别、职业、年龄、信仰、民族等；
- ➔ 全程旅游路线，出入境地点；
- ➔ 所乘交通工具情况，抵达和离开本地时所乘交通工具的班次、时间和地点的名称；
- ➔ 掌握交通票据情况，交通票据是否订妥，有无变更及更改，有无返程票，要弄清机票的票种；
- ➔ 特殊要求和注意事项：**一是食、住、行、游等的特殊要求**，二是是否有重要人物的迎送、会见、宴请等，三是是否有需要特殊或重点照顾的游客等。

课程情境：地陪导游员（4.19接团，4.21送团）

武汉-日照三天两晚

交通：飞机，市内大巴车（往返航班时间，租车费用，司机）

三天两晚住宿、餐饮、游览、娱乐、购物安排

任务：分小组制定行程单



地接社报价：980/人，含导游服务费、市内交通、景区游览、海之秀演出、两晚住宿、四正两早餐

小组需要解决的问题：

1. 报价内的行程制定，D1\D2\D3



小组需要解决的问题： 市内交通：大巴车3天，费用，司机联系方式



宇通

可乘坐人数：29人

¥600起



苏州海格

可乘坐人数：33人

¥600起



青年

可乘坐人数：45人

¥600起



厦门金龙

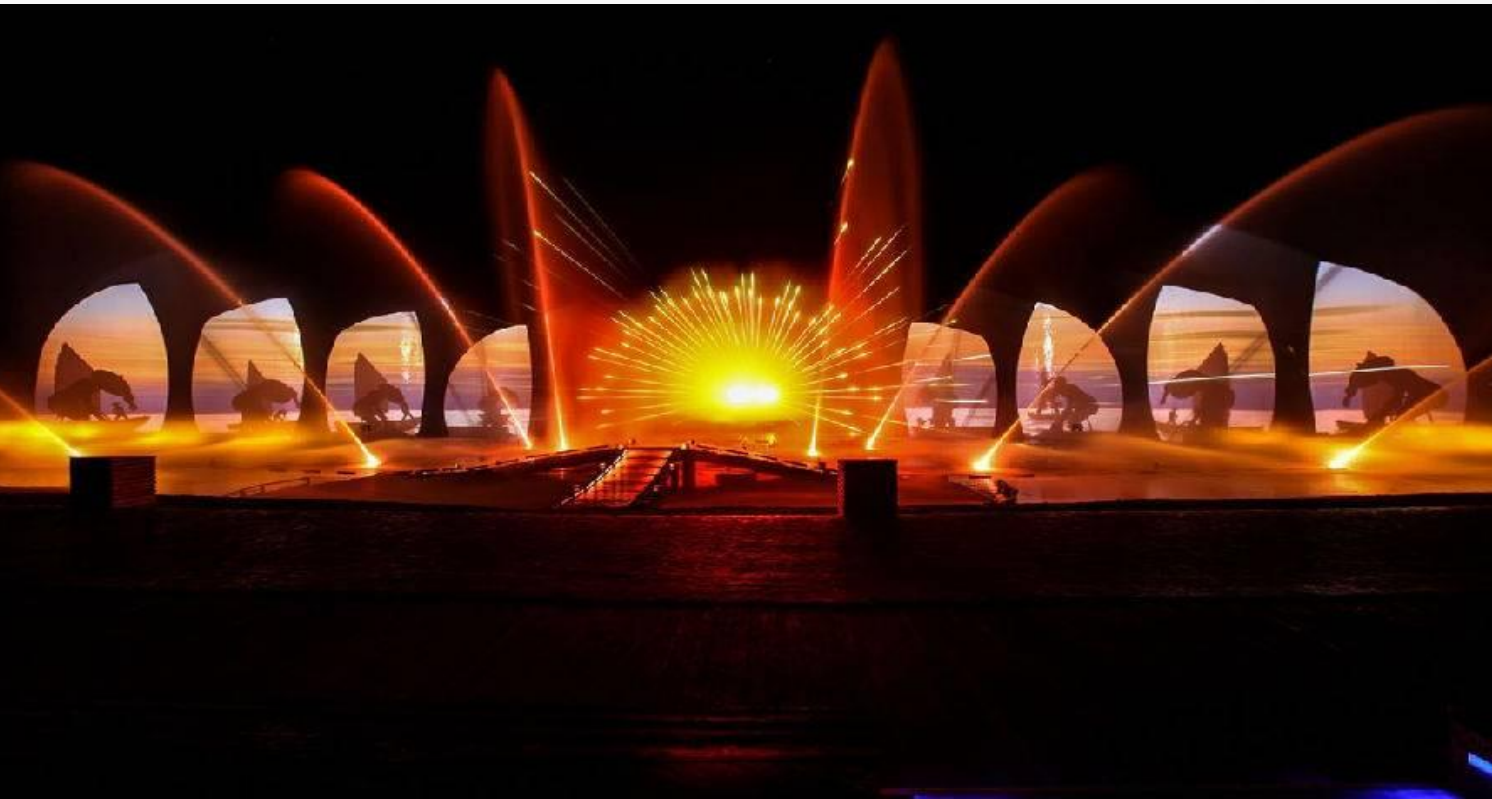
可乘坐人数：57人

¥600起

小组需要解决的问题：
两晚住宿：常规双床标间，按行程安排合理安排住宿酒店，酒店含早餐或另外安排早餐厅



小组需要解决的问题：
景区行程安排
娱乐演出安排
购物安排
交通票据和送站



日期	行程	早餐	中餐	晚餐	酒店
D1	接机入住酒店	—	—	—	商务酒店 或客栈
D2	植物园—森林公园	酒店	团队餐	基诺风味	商务酒店 或客栈
	行程特色： 1. 植物园——“植物三国的缩影，绿宝石的心脏”。所有人们来到版纳都要去植物园了却心愿。2. 森林公园——畅游奇妙的沟谷雨林；赏千只孔雀齐飞的壮观场景；观看多姿多彩的民族歌舞表演。				
D3	傣族古寨—野象谷	酒店	傣族风味	团队餐	商务酒店 或客栈
	行程特色： 1. 傣族古寨——体验傣家人文风情，参观富有民族特色的千年古寨吊脚竹楼，与傣家人面对面交流，感受全民信仰的力量。2. 野象谷——人类与亚洲象沟通的桥梁。近距离接触呆萌大象。				
D4	光芒山—送机	酒店	茶宴	—	—
	行程特色： 光芒山——亲历制茶，体验茶人乐趣。游万亩古茶园，吃茶之美食。				
费用说明	费用： 线路1、线路2同价： 1380元/人 。 费用包含： 1. 景区大门票费；2. 行程内车费；3. 导服费；4. 住宿费；5. 餐费；6. 旅游组合险。 费用不含： 1. 客人往返版纳机票；2. 景区内电瓶车、索道费；3. 行程中个人消费；4. 行程外其它自费项目。				
自费项目	晚会娱乐： 1. 澜沧江游船（280元/人）——置身自然山水间，享受版纳特色美食，观赏少数民族歌舞视觉盛宴；2. 澜沧江、湄公河之夜歌舞篝火晚会（280元/人）——每当夜幕降临，昔日宁静的御花园就成了歌舞的海洋。一江六国，这一夜，不同的国家，不同的民族，不同的语言，却有着共同的激情。这里充满浪漫、神秘、欢乐和期待。				

第一天: 2017年8月17日 (D)
接机时间 09:00, 11:00, 13:00, 15:00, 17:00
10:00-17:00 办登记手续 ***** 酒店入住时间 下午 2:00*****
18:00-19:00 交流聚会
19:00-21:00 欢迎晚宴

第二天: 2017年8月18日(B,L,D)
05:30 叫早服务
06:00- 酒店 早餐
06:45- 酒店大堂集合, 前往清莱参观白庙和温泉
13:30 在清莱吃午餐
14:30 返回清迈
18:00 在当地餐厅用晚餐

第三天: 2017年8月19日(B,D)
06:00-10:30 酒店早餐
自由活动
12:30 酒店大堂集合, 前往参观双龙寺
16:30 在当地餐厅用晚餐
18:00 前往参观清迈夜间野生动物园

第四天: 2017年8月20日(B)
06:00-10:30 酒店早餐
自由活动

****白金会员****
清迈半日游和拉查帕皇家花园, 含车接送和午餐
08:45 酒店大堂集合和准备出发

第五天: 2017年8月21日(B)
06:00-10:30 酒店早餐
12:00 退房

送机时间 08:00, 10:00, 13:00, 15:00, 17:00
出发时间送往机场的前十五分钟在酒店大堂集合
*****注意: 所有行程因交通或天气状况的变动, 恕不另行通知*****

团号: TY007 横店一日游			
出发交通: 空调旅游车		出发日期: 2012-3-10	出发目的地: 旅游学院南大门口
			抵达目的地: 横店影视城
返程交通: 空调旅游车		返程日期: 2012-3-10	返程地点: 横店影视城
			返抵达地: 旅游学院门口
集合标志: 天涯国	旅游天	成人价格: 220	学生价格: 200
际旅行社导游旗	数: 1		

任务一：接团准备 编制接待工作日程计划

出发航班	7月5日 JD5548 (08: 20—10: 15)	回程航班	7月8日 JD5547 (10: 55—12: 45)	
送团人	小陆	手机	15869018611	
日期	交通	行程内容	酒店	用餐
14/07/05	飞机	集合地点: 第一站 翰墨香林5:00准时集合 第二站 城西雅仕园门口公交站5: 15 第三站 工大朝晖校区南大门5: 40, 全部人员到齐后出发去机场 统一前往萧山机场, 之后搭乘航班 JD5548 (08: 20—10: 15) 前往桂林。中餐后游览桂林【游船十大名山】(桂林市内漓江水上游, 十大名山水上游)(游览时间不少于50分钟)游船游览可以观赏桂林十大名山桂林城徽-象鼻山、半枕漓江的伏波山、“江山汇景处”叠彩山、仰首挺胸的斗鸡山、一轮明月挂天空的穿山、天然屏障的南溪山、与之隔江相望的龟山、两山之间的塔山、北斗七星的七星山、老人山、骆驼过江、鲤鱼拦江等景点。参观【象鼻山】景区。入住酒店。	桂林	/ 中晚
14/07/06	汽车	早餐后, 乘车前往竹江码头(约40分钟), 【乘坐环保外宾船, 开始浪漫AAAAA级漓江精华游】(约4.5小时)。抵达码头后乘电瓶车赴停车场(含环保车费), 两岸山峦百态千姿, 河畔翠竹叠嶂, 蕉林四季常青, 诗情画意尽显其中。 晚上可自由漫步于中西文化交融地—【阳朔西街】(自由活动时间不提供导游服务与用车)。	阳朔	早 中晚
14/07/07	汽车	早上睡到自然醒, 早餐安排在酒店。参观【大榕树】、【月亮山】、【蝴蝶泉】, 下午自由活动。温馨提示: 自由活动无导游陪同, 不提供用车, 用餐服务。请注意自身及财产安全。 自由活动期间可自己选择参加: 遇龙河漂流2人竹排(游览时间不少于70分钟)150元/人。	阳朔	早 中晚
14/07/08	飞机	早餐后, 乘车返回桂林(约1.5小时), 搭乘飞机返回杭州, 结束愉快的行程!	/	早 //

其他说明

【包含项目】

1. 交通：杭州/桂林往返双飞机票
2. 当地空调旅游车(保证一人一车)
3. 住宿：桂林：阳朔：
4. 用餐：共3早6正，正餐30元/人(含桂林啤酒鱼、桂林米粉)
5. 门票：景点首道门票。
6. 导游：当地导游服务，不含全陪。
7. 儿童：12岁以内小孩只含机票，早餐费、车费、导游费用，不含门票，不占床位。



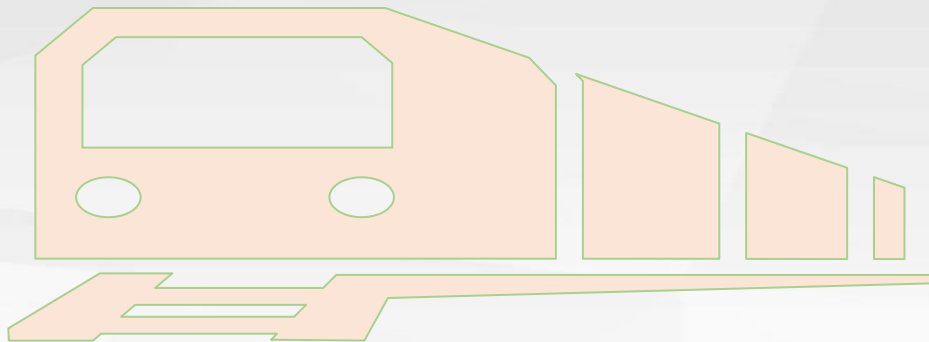
任务一：接团准备 落实接待事宜

2

落实接待事宜

地陪要落实的接待事宜包括六项：

- ✦ 核对、落实日程安排
- ✦ 落实接待车辆
- ✦ 落实相关人员联系方式
- ✦ 落实住房及用餐
- ✦ 了解不熟悉景点的情况
- ✦ 与全陪导游人员联系



任务一：接团准备 落实接待事宜



核对、落实日程安排

✈ 地陪导游人员应根据接待计划，核对并落实日程安排、旅游交通安排、食宿安排、行李运送、各接待单位或相关业务单位联系方式及接待准备工作、行李运送、景区景点、购物娱乐活动、全陪导游人员及组团社等事宜。

✈ 地陪要核对落实日程安排中的日期、出发时间、游览项目、用餐地点、风味品尝、购物娱乐活动等事项。



任务一：接团准备 落实接待事宜



落实接待车辆

落实接待车辆地陪要联系车队或汽车公司，核实司机师傅的姓名、车号、联系电话，与司机的接头时间、地点并告知活动日程的安排情况。接待大型旅游团时，车上应贴编号或醒目的标记。



任务一：接团准备 落实接待事宜

旅游大巴类型

9座金杯车

18-22座考斯特

33座金龙

宇通

37座、45座

53座、61座



任务一：接团准备 落实接待事宜



熟悉
景点
的情况



落实相关人员联系方式

地陪应随身携带旅行社各部门、餐厅、饭店、车队、全陪导游人员、领队等人员的联系电话。

落实住房及用餐

地陪要熟悉该团所住饭店的名称、位置、概况、服务设施和服务项目；提前与各有关餐厅确认用餐情况，包括日期、团号、用餐人数、餐饮标准、特殊要求；核实游客所住房间的数目、级别、用房时间及房费内是否含早餐；落实运送行李的安排；告知饭店旅游团抵店时间。



任务一：接团准备 落实接待事宜



了解不熟悉景点的情况

了解不熟悉景点的情况地陪要提前了解新的旅游景点或不熟悉的旅游景点的情况，如开放时间、最佳游览路线、厕所位置等。



与全陪导游人员联系

地陪要提前和全陪约定接团的时间和地点。



任务一：接团准备 物品准备

3

物品准备

地陪应准备的物品有：

❖ 接待计划，身份证、导游证等相关证件

，

❖ 导游旗、扩音器、接站牌、票证、资金

、

结算凭证；

导游旗



医疗用品

判断题

导游在服务过程中应始终佩戴导游证，当旅游团人数超过10人时应举导游旗。

答案：A

答案出处：导游业务书第49页

任务一：接团准备 语言 and 知识准备

4

语言 and 知识准备

地陪要做好语言翻译、导游准备工作；接待专业团队要提前了解相关专业知识；准备好热门话题、重大新闻和兴趣话题要；准备客源知识。

地陪的语言表达要力求做到达意、流畅、得体、生动和灵活。生动是导游语言最为突出的特点。地陪讲解的内容应是正确无误的，给游客提供的知识必须是科学的、真实的



任务一：接团准备 形象准备 心理准备

5 形象准备

地陪的着装要符合导游人员的身份，方便工作；衣着整洁、整齐、大方、自然。

6 心理准备

地陪在工作中可能面对游客的挑剔、抱怨，甚至是投诉，要有足够的心理准备，冷静、沉着地面对。





导游员着装：岗位着装



导游员着装：导游大赛



任务二：迎接服务 迎接准备

迎接服务

迎接服务：地陪导游人员应到机场、车站、码头迎接旅游团，这是地陪导游人员和旅游者的第一次直接接触，直接影响着以后接待工作的质量。



1. 旅游团抵达前的服务安排

确认旅游团抵达的准确时间

地陪一般要在飞机到达之前的前2小时到问讯处问询；火车、轮船应在预计抵达前1小时向问讯处问询。

与旅游车司机联络，与司机商定出发时间

地陪要与旅游车司机联络，商定接头时间、出发时间、出发地点。

提前抵达迎接地点，与司机商定停车位置

确保提前半小时抵达接站地点，与司机商定停车位置。调试音响设备，调试音量。

任务二：迎接服务 迎接准备

再次核实旅游团抵达的准确时间

与行李员取得联系

通知其行李送往的地点

持接站标志迎候旅游团

▲ 地陪应准备好接站标志以迎候旅游团，接站牌上应写清团名、团号、领队或全陪导游人员姓名。

▲ 接待小型旅游团或无领队、无全陪导游人员的旅游团时，要写上游客的姓名、单位或客源地。



机场接机

任务二：迎接服务 认找旅游团及问题处理



旅游团抵达后的服务



认找旅游团

地陪应站在出站口醒目的位置，高举导游旗或接站牌。根据旅游团的衣着穿戴、旅游帽、组团社导游旗或徽标等其他特征辨认团队，委婉询问，主动认找旅游团。



核实相关信息，以防错接

地陪要及时与领队、全陪导游人员接洽，核实旅游团信息包括团员、客源地及团员姓名等。如出现人数变化应及时通知旅行社。



集中清点行李

- ▲ 协助游客将行李集中放在安全的位置并检查是否完整无损
- ▲ 要与领队、全陪和行李员一同清点行李件数，办好交接手续
- ▲ 是发现行李未到或破损时，地陪应协助当事人办理行李丢失或赔偿申报手续。
- ▲ 地陪应提醒旅游者带好手随身行李及物品，引导游客有序登车。



集合登车

问题处理：空接 漏接 错接

WHAT?

HOW? 避免也应对



任务二：迎接服务 首次沿途导游及问题处理



致欢迎辞

- ▲ 赴饭店途中服务的讲解是地陪对游客的第一次讲解，是给游客留下良好的第一印象的关键时刻。
- ▲ 地陪在致欢迎辞时应站在旅游车前部靠近司机的位置，面向游客，保持微笑，精神饱满、热情。欢迎辞应内容简洁，时长一般控制在5分钟左右。

欢迎辞的主要内容有：

- ①代表地接社、本人及司机对旅游团表示欢迎；
- ②自我介绍及旅行社介绍；
- ③介绍司机；
- ④表示提供服务的诚挚愿望，并期待游客的配合；
- ⑤预祝旅游愉快、顺利。

任务二：迎接服务 首次沿途导游及问题处理

调整时间

地陪在接待入境团时要介绍两国的时差，提醒游客调整时间。

首次沿途导游

首次沿途导游是显示地陪知识、导游技能和工作能力的大好机会。精彩成功的首次沿途导游会使游客对地陪产生信任感和满足感，从而在他们的心目中树立起地陪的良好印象。

首次沿途导游讲解的内容包括三个方面：①沿途风光导游。灵活掌握讲解内容，随机应变；②风情介绍。介绍本地概况、文化、饮食、气候等；③介绍下榻的饭店。

宣布集合事宜及停车地点

在下车时，地陪应宣布集合事宜及停车地点，提醒游客下车带好行李和随身物品，记住车牌号码。

任务三：入住饭店服务

入住饭店服务-游客在住宿方面个别要求的处理

1

办理入住登记手续 房卡：领队-旅游团团长-全陪

办理入住登记手续：地陪导游人员要领取客房钥匙，协助办理入住登记手续，请**领队**分发房卡。地陪要掌握领队、全陪导游人员和团员的房间号。向游客介绍饭店设施和住店注意事项。照顾游客入住，督促行李进房。

地陪要处理好游客个别要求和问题，如有游客要求调换房间，要求住更高标准的客房，要求住单间等。

游客要求调换房间的，若提供的客房低于标准，旅行社应予以调换；确有困难需说明原因，提出补偿条件。

游客要求住更高标准客房的，如有则予以满足，但游客要交付原定饭店退房损失费和房费差价。

游客要求住单间的，如饭店有空房可予以满足，但房费自理。同屋游客因闹矛盾或生活习惯不同而要求住单间的，地陪应请领队调解或在内部调整。若调解、调配不成，饭店若有空房，则应予以满足，但房费自理。



判断题

1.旅游者因为饭店房间卫生不达标提出调换房间时，导游应立即联系饭店予以满足。

()

2.旅游者要求入住高于合同约定标准的房间时，若有空房可予以满足。

()

判断题

1.旅游者因为饭店房间卫生不达标提出调换房间时，导游应立即联系饭店予以满足。

答案：B

2.旅游者要求入住高于合同约定标准的房间时，若有空房可予以满足。

答案：A

【解析】如果有空房可予以满足，但游客要交付原定饭店退房损失费和房费差价。

答案出处：第八版导游业务课本第221页

任务三：入住饭店服务

2 带领团队用好第一餐

- ☀ 就餐前，地陪应主动向游客介绍饭店内的就餐形式、地点、时间及餐饮的有关规定；
- ☀ 就餐时，主动引领游客与餐厅有关人员和带团人员相互结识，告知旅游团的特殊要求；查看就餐情况，监督餐点标准，征求客人用餐意见和建议并解决问题。

3 宣布当日或次日的活动安排

宣布当天或第二天活动的安排、集合的时间、地点。

4 确定叫早时间

安排叫早服务，通知每位游客和饭店总服务台或楼层服务员叫早时间。

任务四：核对商定日程及问题处理

核对、商定日程

〔1〕 是旅游团抵达后的重要程序

地陪在接到旅游团后，与领队、全陪导游人员进行日程核对、商定工作，日程核对是与领队、全陪导游人员合作的开始。商定日程并宣布活动日程是领队的职权。

〔2〕 是对领队、全陪导游人员的尊重

游客仍有权利对活动计划进行审核，也有权提出修改意见，核对、商定日程也是对领队、全陪导游人员的尊重和礼遇。

〔3〕 慎重对待游客提出的意见

①游客提出的要求与原日程不符且又涉及接待规格时。地陪一般应婉言拒绝，说明我方不便单方面不执行合同；如此要求是由领队提出，地陪导游人员必须请示旅行社有关部门，视情况而定。

②游客提出增加游览项目。地陪经过向旅行社反映后，对合理而可能的要求应尽力安排。需要加收费用的项目，地陪导游人员要事先向领队或游客讲明，按有关规定收费；有困难且无法满足的要求，地陪导游人员要详细解释并说明原因。

③领队或全陪导游人员手中的旅行计划与地陪导游人员的接待计划有部分出入。

判断题

1.在核对旅游活动日程时，普通旅游团队由地陪与领队、全陪核对即可，但对于重点考察团，需与团内有关负责人一起核对、商定。（ ）

判断题

1.在核对旅游活动日程时，普通旅游团队由地陪与领队、全陪核对即可，但对于重点考察团，需与团内有关负责人一起核对、商定。

答案：A

【解析】商谈日程的对象应根据旅游团的性质而定，对一般旅游团，与领队、全陪商谈；对重点团、专业团、交流团，除领队、全陪外，还应请团内有关负责人一起参加商谈。如果旅游团没有领队，可与全团游客一起商定。

答案出处：第八版导游业务课本第83页

讲好中国故事

