



# 导游业务

岗-课-赛-证融合课程

王大利



01

---

接团服务

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

三天两晚住宿、餐饮、游览、娱乐、购物安排

预算：980元/人

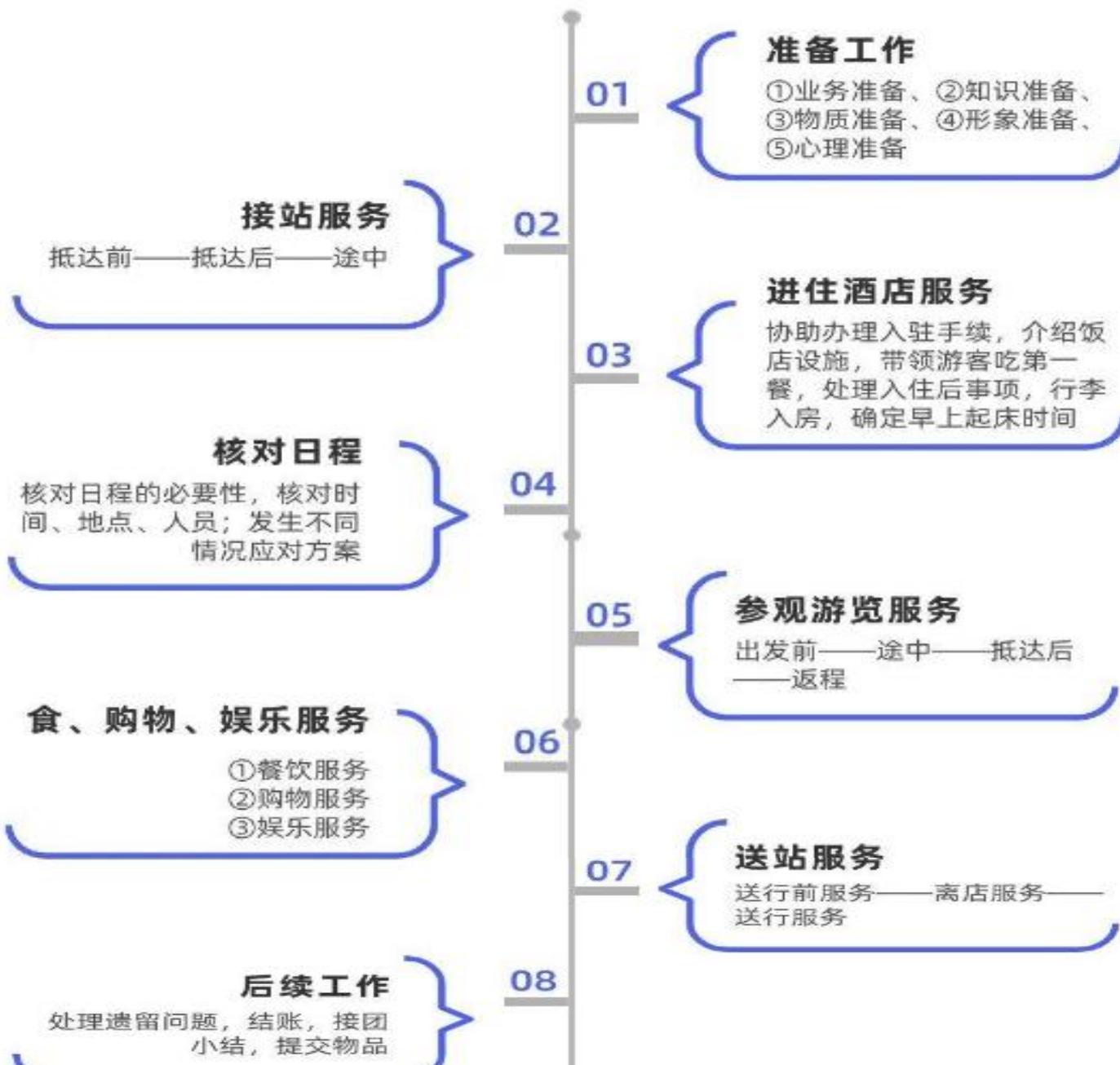
团型：大学生30人

行程三天两晚

带团流程

# 地陪服务流程

欢迎词（武汉大学大学生）



## 判断题

1.导游在执业过程中应当携带电子导游证、佩戴导游身份标识并开启导游执业相关应用。

( )

2.为了提升服务质量，导游在高速路段应全程站立讲解。

( )

## 判断题

1.导游在执业过程中应当携带电子导游证、佩戴导游身份标识并开启导游执业相关应用。

( A )

2.为了提升服务质量，导游在高速路段应全程站立讲解。

( B )

## 单选题

1. 导游专座是在（ ）。
- A、乘客前门侧第一排靠过道位
  - B、司机后座第一排靠过道
  - C、前门一侧第一排靠过道
  - D、前门一侧第一排靠窗

## 单选题

- 1.导游专座是在（ A ）。
- A、乘客前门侧第一排靠过道位
  - B、司机后座第一排靠过道
  - C、前门一侧第一排靠过道
  - D、前门一侧第一排靠窗

## 单选题

1.旅游团延迟 4 小时抵达，地陪应（ ）。

- A.自行回去
- B.原地等候
- C.及时报告旅行社并听从安排
- D.征求司机意见

单选题

1.1.旅游团延迟 4小时抵达，地陪应（ ）。

- A.自行回去
- B.原地等候
- C.及时报告旅行社并听从安排
- D.征求司机意见

正确答案C

## 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 照顾旅游团入住

- 1) 地陪办理入住登记（check in）手续：**地陪**导游要领取房卡，协助办理入住登记手续，请**领队**分发房卡。**房卡：领队-旅游团团长-全陪**
- 2) 地陪要掌握领队、全陪导游人员和团员的房间号。
- 3) 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。



## 单选题

1.由谁提醒前台叫早时间。（ ）

A.地陪 B.全陪 C.领队 D.导游

2.带领游客来到饭店，游客发现没有网，此时，地陪应该找（ ）帮客人解决。

A.前台 B.全陪 C.领队 D.旅行社

## 单选题

1.由谁提醒前台叫早时间。（ A ）

A.地陪 B.全陪 C.领队 D.导游

2.带领游客来到饭店，游客发现没有网，此时，地陪应该找（ A ）帮客人解决。

A.前台 B.全陪 C.领队 D.旅行社

### 43.地陪导游带领旅游团入住饭店服务包括哪些内容？

答：（1）协助办理入住手续；

（2）介绍饭店设施；

（3）带领旅游者用好第一餐；

（4）处理旅游者入住后有关问题；

（5）照顾行李进房；

（6）确定叫早时间。

案例：2009年夫子庙某酒店入住例，你如何处理？

**45. 入住饭店后，地陪导游如何向旅游者介绍饭店设施？**

答：（1）地陪应向全团介绍饭店的主要设施，包括外币兑换处、中西餐厅、娱乐场所、商品部、公共卫生间的位置以及在店内如何使用 WIFI、网络连接，并讲清住店注意事项；

（2）如客房内无保管箱，提醒旅游者将贵重物品交前台保管；

（3）告知房内小酒吧、长途电话等收费项目；

（4）告知饭店安全通道位置以及房间安全注意事项。

### 任务三：入住饭店服务 客房内设施



### 任务三：入住饭店服务 客房内设施



### 任务三：入住饭店服务 客房内设施





## 问题处理：游客对客房的特别要求

WHAT? 武汉大学生团队酒店住宿方面可能的问题？

HOW?



## 11. 导游对游客在住宿方面个别要求的处理常见有哪些方面？

答：（1）要求调换饭店的处理；

（2）要求调换房间的处理；

（3）要求住单间的处理；

（4）要求延长住店时间的处理；

（5）要求购买房中物品的处理。

### 13.如果游客要求调换房间，导游如何处理？

答：（1）房间不干净。例如有蟑螂、臭虫、老鼠等，游客提出换房应立即满足，必要时应调换饭店；

（2）客房设施尤其是房间卫生达不到清洁标准。应立即打扫、消毒，如游客仍不满意，坚持换房，应与饭店有关部门联系予以满足；

（3）房间朝向、层数不佳。客人要求调换另一朝向或另一楼层的同一标准客房时，若不涉及房间价格并且饭店有空房，可与饭店客房部联系，适当予以满足，或请领队在团队内部进行调整。无法满足时，应耐心解释，并向游客致歉；

（4）游客要住高于合同规定标准的房间。如有空房可予以满足，但游客要交付原定饭店退房损失费和房费差价。

#### 14. 如果住标间的游客要求住单间，导游如何处理？

答：（1）导游应先请领队调解或内部调整，若调解不成，饭店又有空房，可满足其要求；

（2）但导游必须事先说明，房费由游客自理，一般由提出方付房费。

## 16. 如果游客要求购买房中物品，导游如何处理？

答：如果游客看中客房内的某种摆设或物品，要求购买，导游应积极协助，与饭店有关部门联系，满足游客的要求。



## 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。

( )

案例：2009年夫子庙某酒店入住例，你如何处理？

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（先打扫）

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

## 判断题

1. 旅游团入住饭店时，如果既无领队又无团长，则由全陪负责分配房卡。  
( )

## 判断题

1.旅游团入住饭店时，如果既无领队又无团长，则由全陪负责分配房卡。

(A)

## 单选题

- 1.当旅游者提出换房时，导游应立即联系饭店换房的情况是（ ）。
- A.窗户损坏
  - B.灯打不开
  - C.屋里有蟑螂
  - D.床单上有头发

## 单选题

- 1.当旅游者提出换房时，导游应立即联系饭店换房的情况是（ ）。
- A.窗户损坏
  - B.灯打不开
  - C.屋里有蟑螂
  - D.床单上有头发

正确答案：C

## 任务四：核对商定行程-WHY?

### 1 尊重

地陪与领队和全陪核对行程安排是对他们的尊重。

### 2 确定行程，查缺补漏

实施接待计划的必要准备，发现问题，**弥补漏洞和不足。**

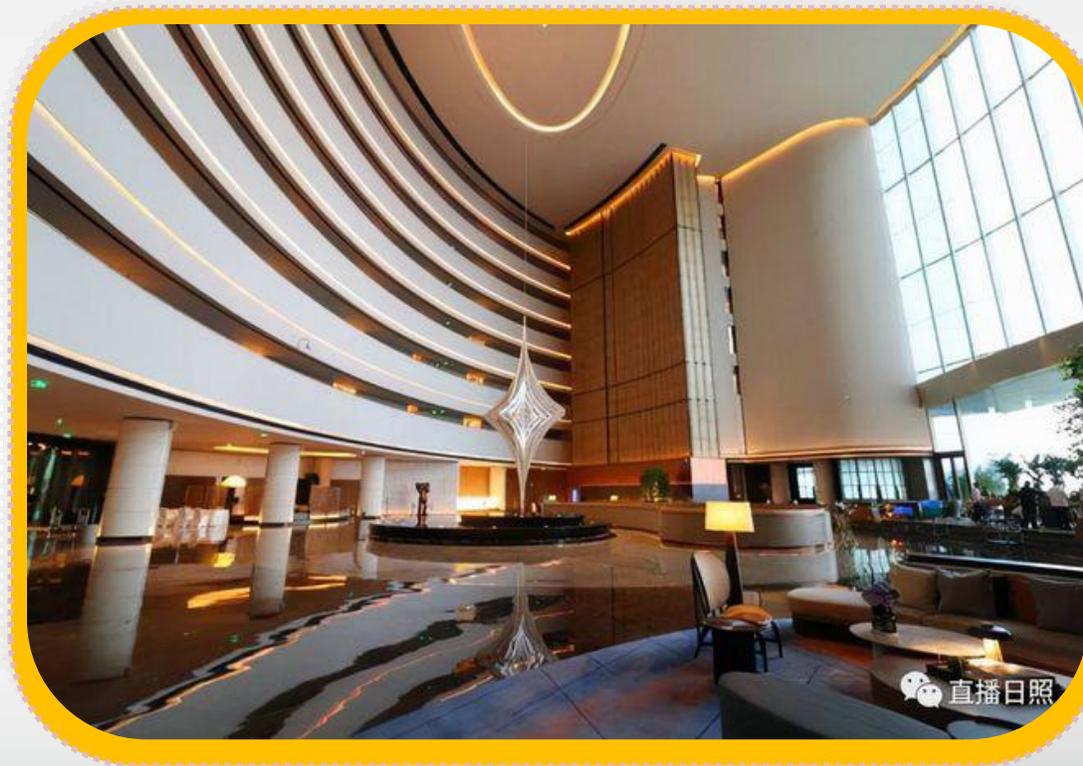
### 3 达成共识

事先商定日程可以针对已经变化的各种因素及时做出调整。

## 任务四：核对商定行程-WHERE?

 接团后直接去景点：机场或行车途中

 接团后入住饭店：公共场所，如酒店大堂



## 任务四：核对商定日程及问题处理

### 核对、商定日程

#### 〔1〕 领队或全陪提出小的修改意见或增加新的游览目的地

合理而可能的安排；需增加收费项目，说明并按规定收费；不能满足，解释并耐心说服。

#### 〔2〕 领队、全陪或游客提出的要求与原日程不符且又涉及接待规格时

一般应婉言拒绝，说明涉及变更合同；如领队或全陪坚持，请示旅行社视情况定。

#### 〔3〕 接待计划不符

①及时报告旅行社，查明原因，分清责任，一般以组团社计划为准。

②若是地接社的责任，说明情况并修正、道歉；若是组团社的责任，配合修正，不应指责。

**51.核对、商定日程时，对方提出较小的修改意见，地陪导游应如何处理？**

答：（1）首先，地陪可在不违背旅游合同的前提下，对合理而可能满足的项目，努力予以安排；

（2）其次，如对方提出增加新的游览项目，而新增项目需要收费，地陪应及时向旅行社有关部门反映，并事先向领队和旅游者讲明，若他们同意，订立合同，按规定收费。新增项目不得影响计划项目实施；

（3）最后，对无法满足对方要求的项目，地陪要耐心做好解释和说服工作。

**53.核对、商定日程时，领队（或全陪）手中的旅行计划与地陪的接待计划有部分出入，地陪导游应如何处理？**

答：（1）地陪应及时报告旅行社查明原因，分清责任；

（2）若是接待方的责任，地陪应实事求是地说明情况，向领队和全体旅游者致歉，并及时做出调整；

（3）若责任不在接待方，地陪也不应指责对方，必要时，可请领队向旅游者做好解释工作。

### 单选题

1.旅游团首站抵达旅游目的地，应直接前往旅游景点并在( )  
核对行程计划。

A、车上 B、酒店大堂 C、旅游车发动前 D、赴景点途中

## 单选题

1.旅游团首站抵达旅游目的地，应直接前往旅游景点并在( )核对行程计划。

A、车上 B、酒店大堂 C、旅游车发动前 D、赴景点途中

答案：A

【解析】如果团队抵达后是直接去游览点的，核对商定团队行程的时间、地点一般可选择在行车途中。先前往饭店，在首次沿途讲解中进行或者登记入住后在大堂核对商定日程。

答案出处：第八版导游业务课本第83页

## 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

## 判断题

1.当地陪发现手中的接待计划与全陪的有部分出入，地陪应立即联系地接社核实情况。

( )

2.全陪和地陪的接待计划不一致时，以组团社的接待计划为准。( )

## 判断题

1.当地陪发现手中的接待计划与全陪的有部分出入，地陪应立即联系地接社核实情况。

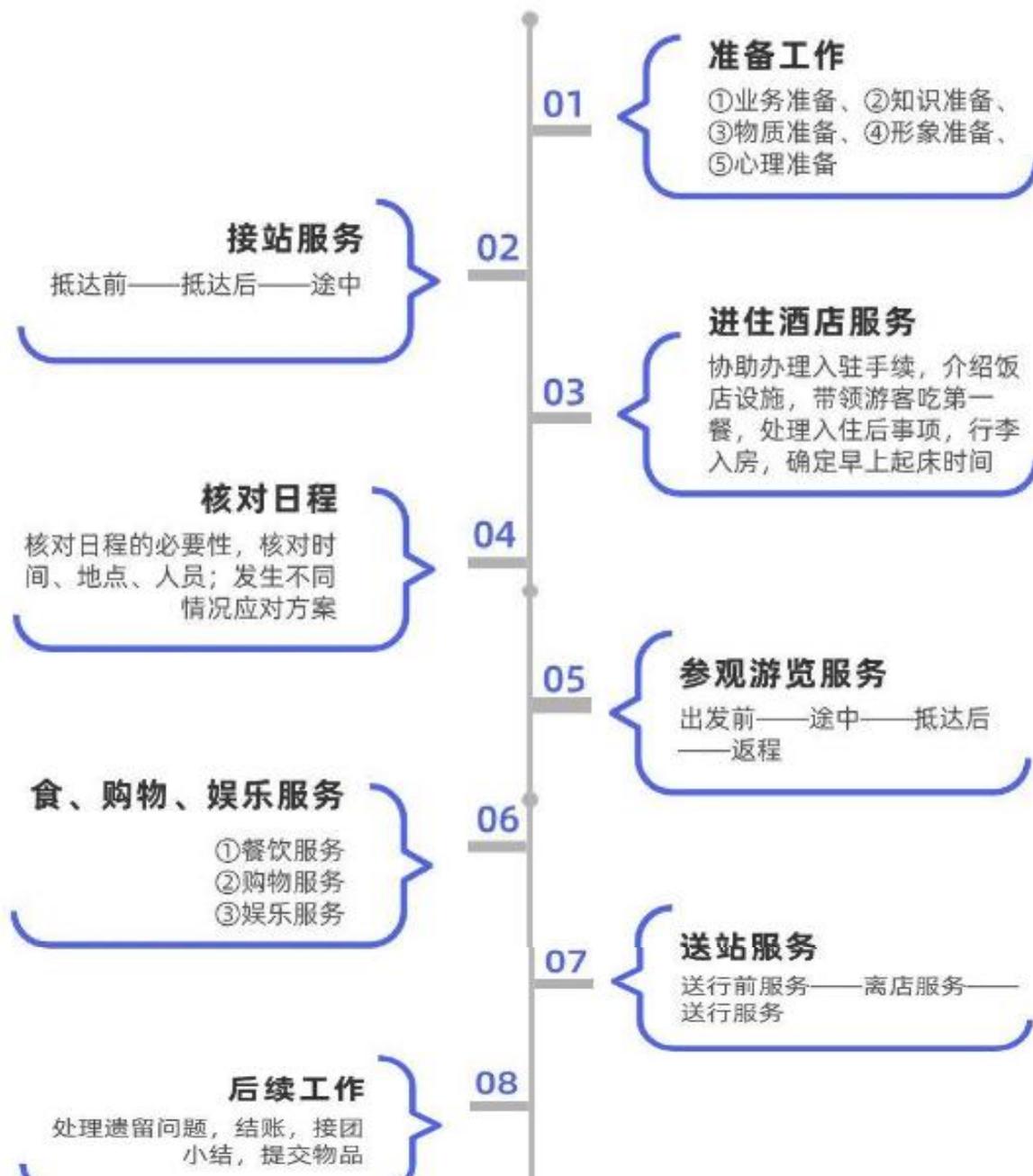
( )

答案：A正确

2.全陪和地陪的接待计划不一致时，以组团社的接待计划为准。( )

答案：A正确

# 地陪服务流程



# 讲好中国故事

