

## 模块三

### 第四章 导游服务规范

授课类型： 理论课、 实训课

计划课时： 1、 6

教学目的：

- 1、 了解为旅游团队服务的导游集体的组成情况，熟悉导游集体间合作共事的方法；
- 2、 掌握导游接待的内部业务流程的详细内容；
- 3、 掌握地陪导游服务的各项程序和标准；
- 4、 熟悉全陪导游的程序；
- 5、 了解领队的服务程序，重点熟悉领队行前说明会的内容；
- 6、 了解散客旅游的特点，熟悉接待散客的服务程序。

教学重点：

导游接待的内部业务流程；地陪导游服务的各项程序和标准；全陪导游服务的各项程序和标准；

教学难点：

地陪导游服务程序中的欢迎词、欢送词；领队行前说明会；散客服务

教学内容：

第一节 团队导游服务集体

第二节 导游接待的内部作业

第三节 地陪导游服务程序与标准

第四节 全陪导游服务程序与标准

第五节 领队服务程序与标准

第六节 散客导游服务程序与标准

教学方法：

本章是全书的重点和难点。可以采用三种教学方法：一是在课堂教学中进行情景模拟；二是通过生动形象的录像和课件使学生熟悉导游服务程序与标准；三是带领学生在旅游车、饭店、景区等现场进行实践教学。

教学过程：

## 第一节 团队导游服务集体

### 一、团队导游服务人员的组成

#### 【概念学习】

旅游团队是通过旅行社或旅游服务中介机构，采取支付综合包价或部分包价的方式，有组织地按预定行程计划进行旅游消费活动的游客群体。

为旅游团队提供导游服务的人员一般是全陪导游人员（以下简称全陪）、地陪导游人员（以下简称地陪）和海外领队（以下简称领队）。他们组成了旅游团队导游服务的集体，在保证旅游团队活动顺利进行的共同目标之下，行使着各自的职责。

### 二、团队导游服务人员的合作

#### （一）旅游团导游服务集体合作共事的基础

首先，全陪、地陪和领队有共同的工作对象——同一团队的旅游者；其次，他们有共同的工作任务——执行该团队的旅游计划，为其安排落实各项旅游服务；最后，他们有共同的努力目标——组织好该团队旅游者的旅游活动，为其提供满意的服务。

#### （二）旅游团队导游服务集体合作共事的方法【重点学习】

- 1、主动争取各方的配合
- 2、尊重各方的权限和利益
- 3、建立友情关系
- 4、彼此尊重，互相学习，勇担责任

## 第二节 导游接待的内部业务流程

### 一、与作业部门的衔接【重点学习】

#### 【概念学习】

旅行社的作业部门，是旅行社接待旅游团队的中枢部门。导游人员的接待工作实际上都是依照作业部门的指令而进行的。

#### （一）接团前

- 1、了解有关情况
- 2、落实有关事宜
  - （1）确认在熟悉接待计划时所发现的接待细节问题。
  - （2）落实接待过程中具体环节。
  - （3）落实为旅游团提供的有关物质准备。
- 3、协商有关问题
- 4、落实相关费用

#### （二）接团中

导游人员在接团过程中，要注意加强请示汇报，在一些重大问题上，必须及时请示作业部门（作业人），在作业部门的指令下进行工作。

- 1、调整行程
- 2、调整标准

### 3、突发事件

#### (三) 送团后

##### 1、汇报过程

##### 2、反馈意见

(1) 整个行程的安排是否合理，有哪些应予改善的地方；

(2) 整个行程中的生活安排与相关接待部门的接待质量，有无调整的必要性；

(3) 游客对此次旅游过程的评价，包括正面的好评与善意的批评。

##### 3、整理账目

导游人员要将该旅游团的接待费用花销进行认真的整理。现金支付与签单挂帐要分别进行整理，填写好旅行社印制的《单团结算单》，在作业部门（作业人）审核登记后，再予报账。

## 二、与财务部门的衔接【教师引导学习】

导游人员与旅行社财务部门的业务衔接，一般主要体现在借款、报账和领取接团补助三个方面。

#### (一) 借款

#### (二) 报账

#### (三) 领取补助

## 三、与后勤部门的业务衔接

#### (一) 旅行社后勤部门的职能

**【概念学习】**旅行社的后勤部门，是指除安排旅游团的行程、采购等业务作业部门和导游接待部门之外的专门为旅游团提供**交通票务、行李接送及相关物质保障服务**的部门。

#### (二) 与后勤部门的业务衔接

##### 1、落实交通票据

##### 2、落实行李事宜

##### 3、检点物质准备

## 第三节 地陪导游服务程序与标准【重点学习】

标准依据：1995年2月，国家技术监督局发布《导游服务质量》（国家标准）；1997年3月13日国家旅游局发布《旅行社国内旅游服务质量要求》（行业标准）。

地陪工作程序：服务准备——迎接服务——入店服务——核对、商定节目日程——参观游览服务——其他服务——送站服务——后续工作

### 【概念学习】

地陪服务程序是指地陪**从接受接待社下达的旅行团接待任务起，到旅游团离开本地并做完善后工作为止**的工作程序。

## 一、服务准备【案例学习】

服务准备工作内容：熟悉接待计划——落实接待事宜——物质准备——语言和知识准

备——形象准备——心理准备

(一) 熟悉接待计划

**【概念学习】**接待计划，是组团社委托各地接待社组织落实旅游团活动的契约性安排，是导游人员了解该旅游团基本情况和安排活动日程的主要依据。

熟悉的内容主要有：

- 1、旅游团概况
- 2、该团的人数、团员的姓名、职业、性别、宗教信仰。
- 3、旅游路线和交通工具
- 4、交通票据情况
- 5、该团的特殊要求和禁忌
- 6、是否需要提前办理证件

(二) 落实接待事宜

《导游服务质量》中规定：“地陪在旅游团抵达前一天，应与各有关部门或人员落实、检查旅游团的交通、食宿、行李运输等事宜”。

1、业务准备

- (1) 核对日程安排表。
- (2) 落实旅行车辆。
- (3) 落实住房及用餐
- (4) 了解落实运送行李的安排情况
- (5) 了解不熟悉景点的情况
- (6) 掌握联系电话
- (7) 与全陪联系

如果是入境站，地陪应和该旅游团的全陪提前约定接团的时间和地点。

2、物质准备

导游人员上团时，必须佩戴导游证（IC卡），携带本社导游旗。同时按照该团游客人数领取导游图，门票结算单和费用、接站牌以及记事本、名片、出团报告书等必备物品。

3、语言和知识准备

4、形象准备

5、心理准备

- (1) 准备面临艰苦复杂的工作。
- (2) 准备承受抱怨和投诉。

二、接站服务

旅游团抵达前的服务安排——旅游团抵达后的服务——赴饭店途中的服务

**【概念学习】**接站是指地陪去机场、车站、码头迎接旅游团。接站服务是地陪服务程序中至关重要的一环，是地陪的首次亮相，要给旅游者留下热情、干练的第一印象。

(一) 旅游团抵达之前的服务安排

- 1、确认旅游团抵达的准确时间
- 2、与行李员联络，告知其该团行李送往的地点。
- 3、在前往交通港的路上，应提前熟悉车上音响设备及扩音话筒的使用方法，并将音量调至最佳状态。
- 4、持接站标志迎候旅游团

(二) 旅游团抵达后的服务

- 1、认找旅游团
- 2、核实实到人数
- 3、集中清点行李
- 4、带领旅游者上车

### （三）途中服务

- 1、致欢迎辞

欢迎词的内容应包括：

- （1）代表所在接待社、司机和本人欢迎客人光临本地；
- （2）介绍自己的姓名及所属单位；
- （3）介绍司机；
- （4）表示提供服务的诚挚愿望；
- （5）预祝旅途愉快顺利。

- 2、调整时间（首站入境）；

- 3、首次沿途导游

通常在沿途导游中主要涉及以下几个方面：

- （1）本地风情导游
- （2）市容导游
- （3）介绍下榻饭店

- 4、宣布当日或次日的活动安排（视团队行程安排而定）

### 三、入店服务

协助办理住店手续——介绍饭店设施——带领旅游团用好第一餐——宣布当日或次日的活动安排——照顾行李进房——安排好叫早服务

**【概念学习】**入店服务是指旅游团（者）抵达饭店后，地陪引导旅游者到指定地点尽快办理好入住手续，进住房间，取到行李。及时了解饭店的基本情况和注意事项，熟悉当天或第二天的活动安排。

- （一）协助办理住店手续
- （二）介绍饭店设施
- （三）带领旅游团用好第一餐
- （四）宣布当日或次日的活动安排
- （五）照顾行李进房
- （六）安排好叫早服务

### 四、核对、商定节目安排

核对、商定日程是旅游团抵达后的一项重要工作，可视作两国（两地）间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。

在核对、商定日程时，对出现的不同情况，地陪要采取相应的措施。

- （一）领队或游客提出小的修改意见或要求增加新的游览项目时：

- 1、对不涉及费用，又不影响计划的执行的要求，地陪可酌情给予满足，必要时可向接待社请示；

- 2、要求增加新的游览项目时，地陪应及时向接待社有关部门反映，对合理而又可能满足的项目应尽力予以安排；

- 3、新增需要加收费用的项目，要事先向领队或游客讲明，按有关规定收取费用；

- 4、对确有困难无法满足的要求，应向领队或游客说明原因并耐心解释。

(二) 领队或游客提出的要求与原日程不符且又涉及接待规格时:

- 1、一般应婉拒,并说明我方不便单方面不执行合同;
- 2、如有特殊理由,并且是由领队提出时,地陪必须请示接待社有关部门;

(三) 领队(或全陪)手中的接待计划与地陪的接待计划有部分出入时:

地陪应及时报告接待社查明原因,分清责任;若是接待方旅行社的责任,地陪应实事求是的说明情况并赔礼道歉。并在双方都能接受的基础上商定调整行程计划。

## 五、参观游览服务

出发前的服务——途中服务——景点导游讲解——参观活动——返程途中的工作

旅游团到达目的地后,游览参观是旅游过程的核心。

(一) 出发前的服务

1、提前到达饭店

出发前应提前 20 分钟到达集合地点。

- 2、核实、清点实到人数
- 3、提醒注意事项
- 4、准时集合登车

(二) 途中导游

在前往参观游览景点的途中,地陪应做以下工作:

- 1、重申当日活动安排
- 2、风光导游
- 3、介绍游览景点
- 4、活跃气氛

(三) 景点导游讲解

- 1、交代游览注意事项
- 2、游览中的导游讲解

游览中的导游讲解是导游服务的主体内容。做到三结合:讲解和引导相结合;集中与分散相结合;详与略相结合。

3、留意游客的动向,防止游客走失

在景点的每一次移动时都要清点人数。通常情况下,地陪走在团队的最前面,领队走中间,全陪走后面,三人密切配合,随时注意周围环境,防止意外发生。

(四) 参观活动

参观活动并非每团都有的活动内容。

(五) 返程途中的服务

从景点、参观点返回饭店的途中,地陪应视具体情况做以下工作:

- 1、回顾当天活动
- 2、风光导游
- 3、宣布次日的活动日程
- 4、提醒注意事项
- 5、安排叫早服务

## 六、其他服务【教师引导学习】

(一) 社交活动

(二) 购物服务

购物是旅游中的重要活动，但也是目前游客比较敏感的问题，因此在处理这类问题时，导游员一定要有章可循，妥善处理。

- 1、严格按照接待计划执行，到旅游定点商店购物，避免次数过多，不得强迫游客购物。
- 2、安排购物时，应讲明停留时间及注意事项，如实介绍商品质量和商品特色。
- 3、地陪有义务提醒游客不要与当地小商小贩纠缠，以免上当受骗。
- 4、如商店出售假冒伪劣和质次价高的商品，地陪有义务维护游客的合法权益。

### (三) 餐饮服务

- 1、计划内的团队正餐服务
- 2、品尝风味

## 七、送站服务

送站前的服务——离店服务——送行服务

### (一) 送站前的服务

- 1、核实交通票据
- 2、同领队、司机商定出发时间
- 3、通知客人并讲明注意事项
- 4、通知饭店相关部门
- 5、协助饭店结清有关帐目

### (二) 离店服务

- 1、集中交运行李
- 2、办理退房手续

如无特殊情况，应在中午 12:00 以前退房。

### (三) 送行服务

- 1、征求意见和建议
- 2、致欢送辞

在临近机场（车站）时，应真情实意的致欢送辞。欢送辞的内容主要包括：

- (1) 回顾旅游活动，感谢大家的合作；
  - (2) 表达友谊和惜别之情；
  - (3) 若旅途中有不尽人意的地方，导游可借此机会道歉；
  - (4) 表达美好的祝愿。
- 3、提前到达机场（车站）

地陪带旅游团到达机场（车站）必须留出充裕的时间。具体要求是：出境航班提前 2 小时；国内航班提前 90 分钟；乘火车提前 1 小时。

- 4、办理离站手续
- 5、与司机结帐

## 八、后续工作

结帐——处理遗留问题——总结工作

## 第四节 全陪导游服务程序与标准

全程陪同导游人员，是导游服务集体的中心，在全面实施旅游计划、保证各地接待社之间的联络以及旅游活动的连贯性和多样性等方面起着重要作用。

全陪工作程序：服务准备——全程陪同服务（首站接团服务——进住饭店服务——核对、商定活动日程——各站服务——离站服务——途中服务——抵站服务——末站服务——后续工作）

## 一、服务准备【理解学习】

全陪在领取接待计划后，要在团队抵达之前做好以下工作：

- （一）了解旅游团
- （二）熟悉接待计划
- （三）物质准备
- （四）知识准备
- （五）与首站接待社联系

## 二、全程陪同服务

### （一）首站接团服务

- 1、接团前，全陪应向接团社了解首站接待工作的详细安排情况。
- 2、与地陪提前半小时到接站地点迎候旅游团。
- 3、接到旅游团后，尽快与领队见面，共同核实人数、行李等方面的情况。如发现与接待计划有出入，应及时报告组团社。
- 4、协助地陪集中、清点行李，并一起带旅游团上车。
- 5、全陪应首先代表组团社和个人向旅游团致欢迎辞，然后介绍地陪，表示真诚的为旅游者服务的愿望和良好的祝愿。

### （二）进住饭店服务

- 1、协助领队办理旅游团的住店手续，请领队分配住房，但要掌握全团的房号。将自己的房号要告知全团。
- 2、协助地陪巡视房间并落实行李进房，随时处理意外问题。
- 3、掌握饭店的基本情况，记住饭店的总服务台的电话号码以及和地陪联络的方式。

### （三）核实、商定旅游活动日程

#### 1、核对行程

当领队提出与原日程不符或涉及接待规格的要求时，要及时报告组团社。

#### 2、核对机票

### （四）各站服务【重点学习】

全陪应尽力保证各站之间的有机衔接，监督各接待社的各项服务，保护游客的人身及财产安全。

1、全陪有义务向各站地陪通报团队的基本情况，并协助地陪做好接待服务工作，提高导游服务质量。

2、应监督各地接待社在交通、住宿、餐饮方面的服务质量，若发现有降低质量标准的问题，要及时交涉，争取改善和补偿，努力维护旅游者的合法权益；必要时报告组团社，同时记录在《全陪日志》中。

3、若活动安排与上站有明显重复，应建议地陪作必要调整。

4、若对当地工作有意见和建议，要诚恳提出，必要时向组团社汇报。

5、保护游客的安全，预防并处理各种问题和事故。

(1)在游览过程中，要注意观察周围环境和旅游者的动向，以免旅游者走失或发生意外。



(2)每次上车、景点移动、集合时都要清点人数。随时提醒旅游者注意安全，保管好随身携带物品。

6、做好联络工作，尤其是上下站之间的联络，及时通报情况，落实接待事宜。

7、当好购物顾问

#### (五) 离站服务【重点学习】

1、离站前的服务

(1)在离站前应提前提醒地陪落实交通票据。

(2)协助领队和地陪办理离站事宜，向旅游者讲清托运行李的有关规定，并提醒旅游者备好旅游证件。

(3)提醒并督促游客与饭店结清帐目。

(4)与地陪、领队一起商定叫早、出行李和出发时间，并且及时通知游客。

(5)做好行李的清点、移交工作。

(6)按规定与接待社办妥财务结算手续。

2、在机场、车站的服务

(1)协助领队办理登机、托运行李等手续，要妥善保管行李托运单。

(2)协助领队分发登机卡或分配列车包房及铺位。

(3)如遇航班推迟起飞或取消，全陪应协同机场人员和地陪安排好旅游者的在当地逗留的食宿。

#### (六) 途中服务【重点学习】

在旅行途中，全陪应积极争取交通部门工作人员的支持和配合；要时刻注意对客人的安全提示；努力安排好旅途中的生活，力争使游客旅行充实、轻松、愉快。

(1)乘火车（或船）途中需要用餐时，应及早与餐车负责人联系，订立标准及用餐的方式与时间，并告知游客的饮食习惯、特殊要求及禁忌。

(2)乘火车、轮船或长途汽车，途中可根据具体情况做些专题性讲解或组织娱乐活动，活跃旅途生活。

(3)如果有游客身体不适或突患重病，要给予特殊关照，必要时采取紧急救治措施。

(4)注意旅游团客人在途中的人身及财物的安全，及时提醒游客，提倡互相关心、互相照料。尤其在途中各站停车时，更要注意检点。

#### (七) 抵站服务

1、抵达目的地后，应提醒游客携带随身行李下机（车），协助游客提取行李。

2、出港后及时与当地的地陪联系，若出现漏接情况，应尽快与地接社联系，告知情况。

3、联络到地陪后，将行李卡或行李托运单移交给地陪，向地陪介绍领队，并协助地陪做好离开机场（车站）的有关工作。

#### (八) 末站服务

末站服务是全陪工作的最后环节，要与地陪配合，做好离境站的服务工作，让旅游者愉快、顺利的离开。

(1)与领队落实交通票据，协助确认回程机票。

(2)提醒游客备齐旅行证件、海关申报单、文物、字画及贵重药材的购买发票，以备出关时查验。

(3)主动征求游客的意见，请领队和游客填写《意见反馈表》。

(4)在适当的时间致欢送辞，若工作有失误，要表示歉意并对游客的谅解和合作表示感谢。

(5)协助领队办理离境手续，当客人进入隔离区后方可离开。

#### (九)、后续工作

## 2、认真填写“全陪日志”

《全陪日志》的内容包括旅游团的基本情况、旅游日程的安排、交通情况、各地接待质量、发生的问题及处理经过、游客的反映及改进意见。

## 3、及时按财务规定报帐、并归还所借物品。

# 第五节 领队服务程序与标准

本节所讲领队，是指经国家旅游行政管理部门批准的经营出境旅游业务的国际旅行社委派的出国旅游团队的专职导游服务人员，代表该旅行社全权负责旅游团在境外的旅游活动。在出国旅游过程中，领队起着沟通中方旅行社和境外旅行社、旅游者和旅游目的地导游人员之间的桥梁作用。其职责是维护旅游团成员之间的团结，协调旅游团同境外接待旅行社导游人员之间的关系，监督接待旅行社全面执行旅游合同规定的内容，办理旅游团客人的出、入境手续，协助各地导游人员落实旅游团的行、游、住、食、购、娱等各项服务；维护旅游团成员的正当利益，保证旅游团在境外旅游的安全和顺利。

工作程序：服务准备——全程陪同服务——后续工作

## 一、服务准备

### （一）出发前的业务准备

1、熟悉团队情况，了解客人职业、姓名、年龄、重点客人、特殊照顾对象及特殊要求。

### 2、核对各种票据

（1）机票的核对，包括中英文姓名、前往目的地国家或地区。

（2）行程的核对，包括国际段和国内段行程、日期、航班、各地逗留时间等。

（3）名单表的核对，核对实际出境旅游人数与《团队名单表》是否一致。

（4）护照内容核对，包括正文页与出境卡项目一致，出境卡两页是否盖章，出境卡是否与前往目的地相符，签证的有效期、签证水印及签字等。

### （二）出团必需品准备

1、护照、机票、已办妥手续的《团队名单表》；

2、团队计划、自费项目表；

3、国内外重要联系电话号码；

4、客人房间分配表（按境外住宿酒店数目准备）；

5、航班时刻表；

6、游客胸牌、行李标签；

7、旅行社社旗、社牌、名片；

8、客人问卷表、领队日记簿；

9、旅行包（核对该团是否提供）；

10、各国入、出境卡、海关申报卡；

11、预算团费；

12、随身日用品（如闹钟、计算器、签字笔、剪刀、信封等）；

13、常用药品（感冒药、镇痛剂、止泻药、消炎药、晕车药等）。

### （三）开好出境前的说明会

旅游团队出境前，组织全体游客召开“出境旅游说明会”是出境游十分重要的程序。在

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/397105053042006164>