

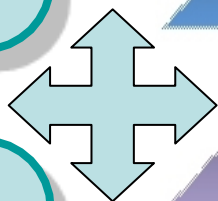
2.2 地陪迎送服务



“2+5” 教学做一体化教学模式

1. 校内仿真演练
模拟导游室
旅行社实训室
中西餐实训室
酒吧实训室

2. 实境模拟演练
旅游景区
星级宾馆
旅行社
首都机场



5. 独立完成任务

4. 跟学任务

3. 分析任务

2. 介绍相关知识

1. 提出任务

构建知识与经验 提升能力

一、提出任务

根据旅游团队需求，完成迎接和送团任务，能够预见旅游过程中经常出现的突发事件，并掌握处理方法，确保旅游团的游览活动有一个良好的开始和完美的结束。

知识点、技能点

知识点：

1. 欢迎词
2. 欢送词
3. 本地概况
4. 沿途导游
5. 善后总结工作
6. 漏接
7. 空接

技能点：

1. 处理漏接事件
2. 处理空接事件
3. 致欢迎词
4. 致欢送词

二、介绍相关知识

- 1.研究旅游团迎接和送团的程序；
- 2.欢迎辞包括的内容；
- 3.创作不同风格导游词；
- 4.如何宣传中国的对外开放政策以及当地历史文化和风土人情；
- 5.送出境团时，如何协助领队办理出出境手续；
- 6.如何做好与领队、全陪的接洽工作以及行李交接、宾馆入住和结帐等事宜；
- 7.掌握饭店提供的基本服务项目，以及主要设备设施的使用方法；
- 8.掌握接团、送团过程中的突发事件和协助旅行社处理好各种已发生的事故和遗留问题。

(一) 接团工作

- (1) 迎接准备
- (2) 接站工作
- (3) 致欢迎词
- (4) 调整时间
- (5) 首次沿途导游



(1) 迎接准备

① 形象准备

② 确认时间

③ 前往接站地



【案例】

XX旅行社导游员苏小姐，青春妙龄，长得亭亭玉立，楚楚动人家境颇为殷实，本人则好打扮，服饰总是处在时代前列。一次，苏小姐接了一个境外的旅游团，旅游团成员多为三十左右的小姐、女士。当苏小姐以良好的形象出现在游客面前时，使这些小姐、女士黯然失色。加上游览期间，苏小姐名牌“行头”的不断变换，更使旅游团中的那些小姐成了她的反衬者。在游览过程中，苏小姐虽然讲解生动形象，为人亲切，服务周到，但不知为什么，那些年轻的女性游客，总不愿与她在一起。苏小姐自己也有被冷落的感觉。



导游员着装要求：

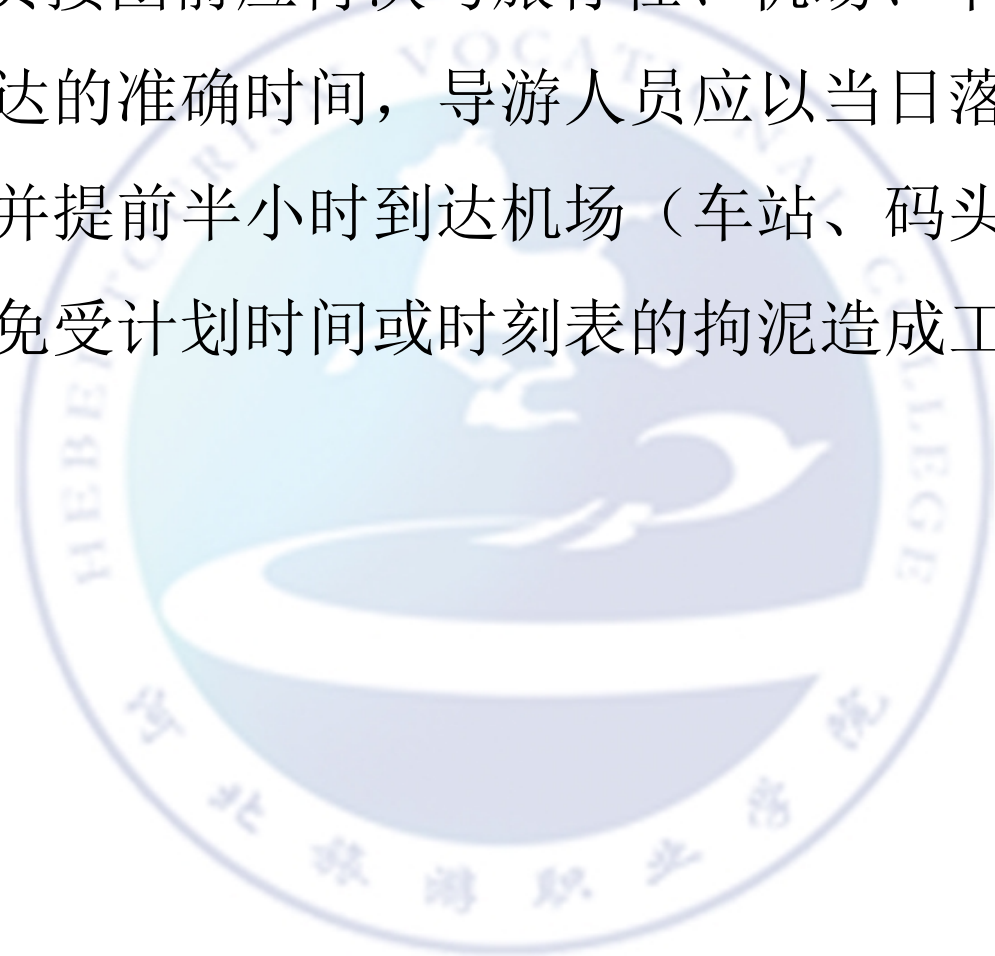
a. 整洁

b. 协调

c. 男导游不应穿着无领汗衫、短裤，不可赤脚穿凉鞋；女导游不易带耳环、手镯。



导游员接团前应再次与旅行社、机场、车站、码头确认团队抵达的准确时间，导游人员应以当日落实的到达时间为准，并提前半小时到达机场（车站、码头）做好接站工作。以免受计划时间或时刻表的拘泥造成工作上的失误。



【案例】

小徐是从某外语学院德语专业毕业分配到旅行社从事导游工作的。这天，他做地陪接了一个德国团。早上7：30，他就跨上自行车去游客下榻的饭店，因为旅游团8：00在饭店大厅集合。小徐想：“从家里到饭店骑车20分钟就到了，应该不会迟到。”然而，当经过铁路道口时，开来一列火车，把他挡住了。待列车开过去时，整个道口已挤得密密麻麻，因为大家都急着赶时间去上班，自行车、汽车全然没有了秩序。越是没有秩序，越是混乱，待交通警察赶来把道口疏通，已过8：00。10分钟后，小徐才到饭店。这时，离原定游客出发时间已晚了十多分钟，只见等候在大厅里的那些德国游客个个脸露不悦，领队更是怒气冲冲，走到小徐面前伸出左手，意思是说：“现在几点了？”



分析：

作为导游员，熟悉各个国家或地区的风俗习惯是很有必要的。知道了各个国家、地区的风俗习惯、人民的性格特点后，导游员就能较好地防止避免这样那样的差错。德国游客，他们的时间观念也许是最强的，讲好8：00出发，绝对会一个不漏、一秒不迟地准时在大厅集合。这时，如果导游员自己迟到了，你在他们心目中的形象就会大打折扣，即使你前面的工作非常出色，也将事倍功半。本案例中，小徐若知道德国人的这种惜时如金的性格特点，他就会把赶往饭店的时间更提早些，这样，也就不会出现本案例中所述的最后一幕。当然，作为导游员，不仅是带德国游客，带任何一个旅游团，都要守时，绝不能迟到，这是导游从业人员起码的素养。



(2) 接站工作

- ①确认团队
- ②核对人数
- ③集中清点行李
- ④集合登车



(3) 致欢迎词

- ① 欢迎词的内容
- ② 欢迎词的形式



欢迎词的内容

- a. 代表所在接待社、本人及司机欢迎客人光临本地
- b. 介绍自己的姓名及所属单位，并简要介绍司机
- c. 介绍当地天气
- d. 介绍行程安排及注意事项
- e. 说明从车站到饭店的行车时间
- f. 告诉客人自己的联系方式和接待车辆的牌号
- g. 表示提供服务的诚恳愿望
- h. 预祝旅游愉快顺利



规范式欢迎词

尊敬的各位领导，欢迎来到“紫塞明珠”——承德，我是您这次承德之行的导游员，我是李丽，大家叫我小李或李导就可以了。为我们开车的是司机刘师傅，驾驶他的豪华金龙巴士为我们提供行车服务，请记住车号为冀H12345。刘师傅已经有二十多年的驾龄了，驾驶技术十分娴熟，坐他的车您尽管放心。在未来的几天里，如果您有什么需要，尽管提出来，我和刘师傅将竭诚为各位提供服务。我们衷心希望各位领导在承德玩得开心，游得尽兴。



聊天式欢迎词

来自北京的朋友们，大家好！我先了解一下，大家是一个单位的吗？（回答：是的）哦，这就好，那么大家早就认识了。下面，我们也来认识一下，我姓王，大名王军，是xx旅行社派出专门为各位提供导游服务的导游员。再了解一下，在座的各位哪一位是领导？哦，您是领导，不过在承德期间大家应该听我的，我暂时是老大。开个玩笑，下面为各位介绍一位真正的老大，就是这位司机师傅张师傅，他可掌管着我们全团人的方向，这位老大在旅游圈中可谓德高望重，很有威信，有了张师傅，我们大家尽管放心，保证大家玩得开心、愉快。

（资料来源：《模拟导游》马树生 许萍编著）



调侃式欢迎词

各位旅游界的同仁，大家好！欢迎各位来到清凉圣境——五台山，我是您的导游李小小，说实话，面对各位我有些紧张，平时也不是这样，今天主要是面对这么多旅游界的前辈，心里有点儿发虚。在导游员中我不是最优秀的，但我是最勇敢的，在今后的几天里我将努力做好本职工作。我也会珍惜这次难得的机会，向各位老师、专家学习，在工作中不断充实自己。也请您把我当作您的学生，请多批评指导。

下面学生就做一下自我介绍……



抒情式欢迎词

各位朋友，欢迎您到山西来。山西这片土地，似乎很少有人用美丽富饶来描述它，但在这里您却可以嗅到中华大地五千年的芬芳。穿越山西南北，粗犷的黄土高坡向我们展示出一封尘封的历史画卷。太行山的傲岸、吕梁山的纯朴、恒山、五台山的豪放都带给您满眼的绿和满腹的情。在这包含着历史沧桑，充满着浓郁乡情的地方，它独特的文化气息将令您度过一个远离喧嚣和烦躁的阳光假期。

（资料来源：《模拟导游》马树生 许萍编著）



安慰式欢迎词

导游小张前往机场接一旅游团，谁知旅游团刚刚登上旅游车就下起了大雨，这是许多游客感到十分扫兴，因此情绪低落。这是小张开始致欢迎词。

各位朋友，大家好，欢迎来到首都——北京，我是您的导游小张，在今后的今天里我将竭诚为您提供导游讲解服务。刚刚上车后我发现几位朋友情绪低落，是不是看到天上下雨感觉旅游不方便呢？其实在古代皇帝出游，沿途的百姓都要端着盆往路上洒水，以消旅尘，但现在我们不用麻烦别人，老天为我们泼了水，空气变得更加清新，刚刚来到北京，我们就收到了皇家礼遇，我们是多么幸运呀。这时旅游者脸上露出了笑容。



(4) 调整时间



(5) 首次沿途导游

- ① 介绍本地概况
- ② 沿途景物讲解
- ③ 介绍下榻的饭店
- ④ 宣布入住后的活动安排



①介绍本地概况

对于初到本地的旅游者而言，让他们迅速的熟悉旅游目的地概况是他们迫切的需要，所以导游员要利用这段时间尽可能多地让旅游者了解本地的情况，以满足旅游者的求知欲和好奇心。

这时介绍的内容主要有旅游目的地的地理位置、气候特点、历史沿革、人口状况、行政区划、社会经济、文化生活、土特产品、风俗习惯等。



②沿途景物讲解

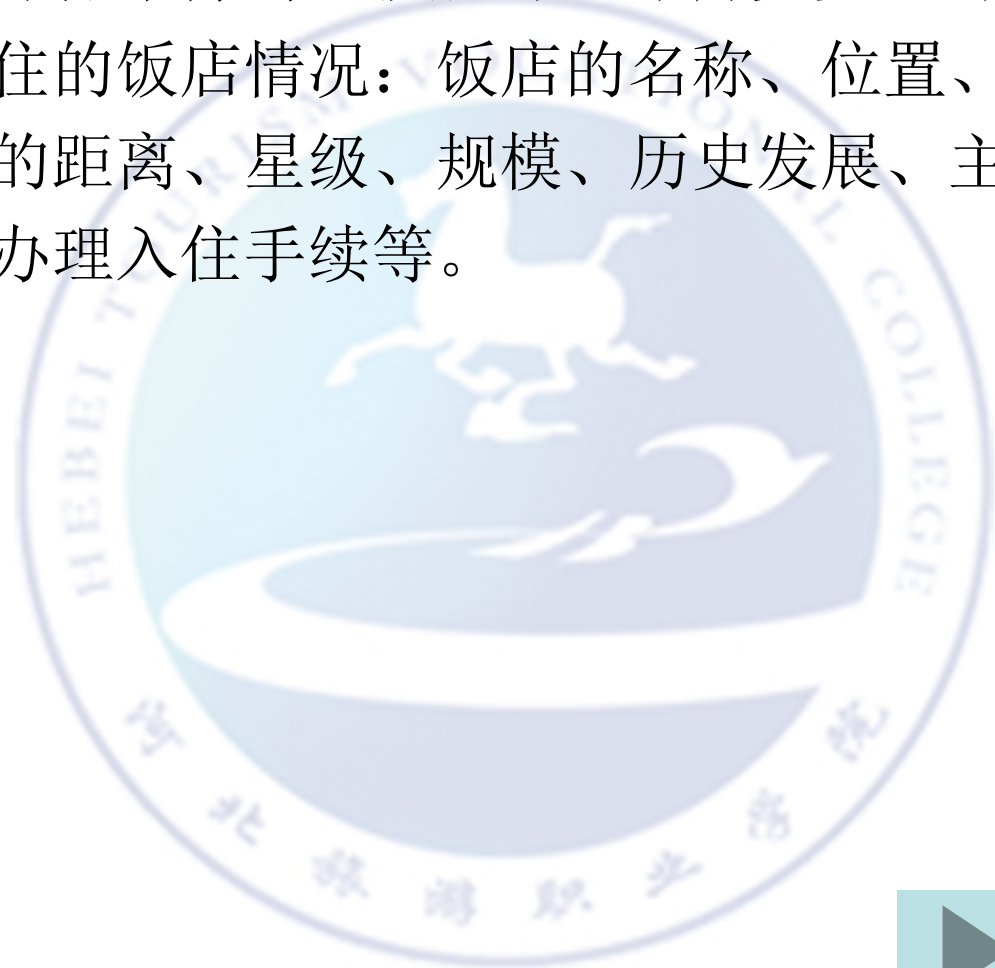
为使旅游者更全面地了解本地的情况，在进行本地概况讲解的同时要结合沿途所能看到的景物进行沿途风光景物的介绍。

讲解内容主要以市容市貌为主，主要包括主要建筑、商场、小区、街道以及独具特色的景物等。在这个过程中，要求导游员十分熟悉沿途景物，并能够灵活敏捷、移步换景、取舍得当、突出重点。



③介绍下榻的饭店

在旅游者即将到达饭店时，导游员要适时地介绍旅游者即将入住的饭店情况：饭店的名称、位置、距离机场（车站）的距离、星级、规模、历史发展、主要服务项目以及如何办理入住手续等。



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/438050044042006073>