

## 第七章 散客旅游服务程序与服务质量

### 7、2 散客旅游规范服务流程

学 习 要 求

了解

熟悉



掌握散客导游服务程序和服务质量要求。

掌握



能

力

目

标

能独立完成散客旅游规范服务流程。

主

要

内

容

一

接站服务

二

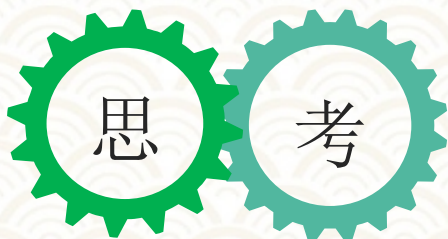
导游服务

三

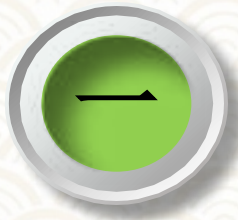
送站服务



- 有两名来自韩国的游客，从广州白云国际机场入境，入住广东香格里拉酒店。假如你是康辉国际旅游社的一名导游，现接到带团任务书，要为这两名游客提广州一日游的散客服务。

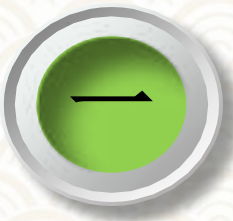


你该如何才能顺利完成这个带团任务？

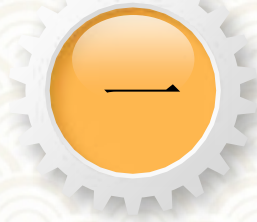


# 接站服务





## 接站服务



## 服务准备<sup>+</sup>



- 导游应明确迎接的日期,航班或车次抵达的时间,
- 散客姓名、人数和下榻的饭店,
- 有无航班或车次及人数的变更,提供哪些服务项目,
- 是否与其他游客合乘一辆车至下榻的饭店等。



认真阅读接待计划

1

做好出发前的准备

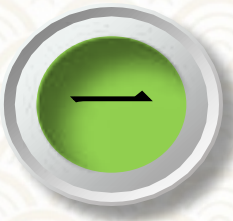
2

联系交通工具

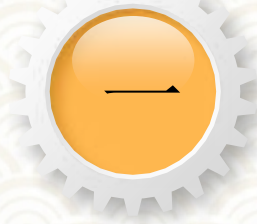
3

与游客联系

4



## 接站服务



## 服务准备<sup>+</sup>



- 导游要准备好所迎接散客的欢迎标志(接站牌)、地图、随身携带的电子导游证、导游身份标识、旗子;
- 检查所需票证,如餐单、游览券等。

认真阅读接待计划

1

做好出发前的准备

2

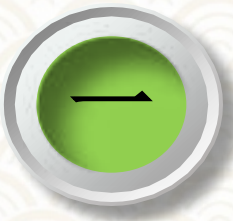
联系交通工具

3

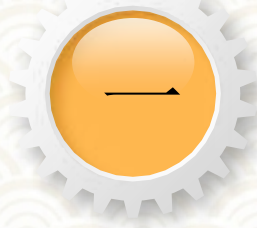
与游客联系

4





## 接站服务



## 服务准备<sup>+</sup>



- 导游要与计调部门确认司机姓名并与司机联系,约定出发时间、地点、了解车型、车号。

认真阅读接待计划

1

做好出发前的准备

2

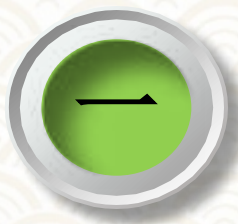
联系交通工具

3

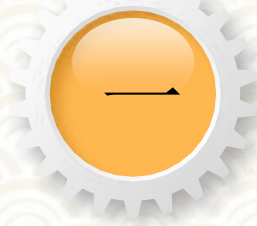
与游客联系

4





## 接站服务



## 服务准备<sup>+</sup>



1 认真阅读接待计划

1

2 做好出发前的准备

2

3 联系交通工具

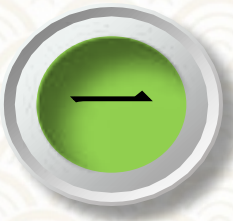
3

4 与游客联系

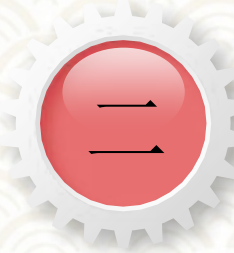
4

➤ 导游应在接站前与游客联系，  
确认接站地点和时间。





## 接站服务



## 接站服务



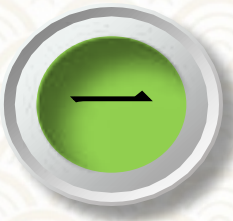
➤ 导游若迎接的是乘**飞机**来的散客,应随时通过航班动态查询软件查询航班动态,确保在航班抵达前**30分钟**到达机场,在国际或国内进港安检区门外等候;

1. 提前到机场  
(车站、码头)等候

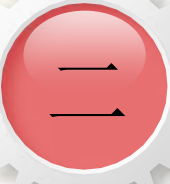
2. 迎接散客

➤ 若是迎接乘**火车**而来的散客,应提前**30分钟**在出站口等候。





## 接站服务



## 接站服务

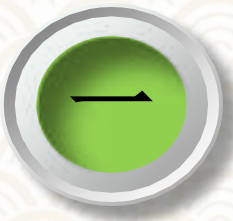


- 由于散客人数少,出港旅客很多,往往稍一疏忽,就会出现漏接(客人自行乘车去了饭店或被他人接走),因此在航班(列车)抵达时刻,导游应通过电话、短信或其他社交软件联系客人,并与司机站在不同的出口易于被接散客发现的位置举牌等候,以便其前来联系,导游也可根据游客的民族特征上前询问。

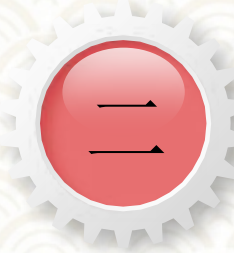
1. 提前到机场  
(车站、码头)等候

2. 迎接散客





## 接站服务



## 接站服务



- 确认迎接到该接的散客后应主动问候,并介绍所代表的旅行社和自己的姓名,对其表示欢迎。
- 询问所接散客在机场或车站还要办理的事情。并给予必要的协助。
- 询问其行李件数并进行清点,帮助其提取行李和引导客人上车。

1. 提前到机场  
(车站、码头)等候

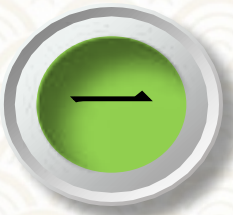
2. 迎接散客



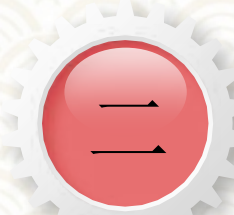
1

小组  
讨论

如果没有接到应接的散客，  
导游应怎么办？



## 接站服务



## 接站服务



如果没有接到应接的散客, 导游应该:

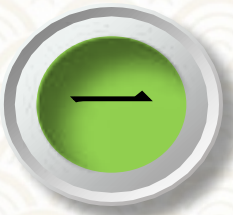
- ▶ **立刻拨打应接散客的手机号码**。如果客人没有接听电话, 导游应马上询问机场(车站、码头)的工作人员, 确认本次航班(列车)的游客确已全部进港和在安检区内已没有出港的游客。
- ▶ **导游要与司机配合, 在尽可能的范围内寻找(至少 20 分钟)**。

1. 提前到机场  
(车站、码头)等候

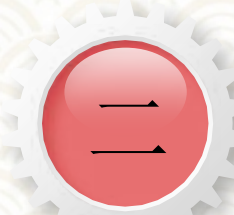
2. 迎接散客

18

19



## 接站服务



## 接站服务



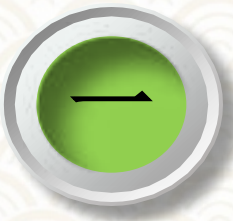
如果没有接到应接的散客, 导游应该:

➤ 若确实找不到应接的散客, 导游应通过电话同计调部或散客部联系, 报告迎接的情况, 核实该散客抵达的日期或航班(车次、船次)有无变化。

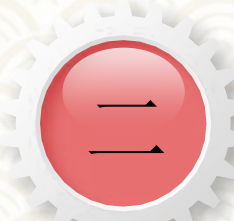
1. 提前到机场  
(车站、码头) 等候

2. 迎接散客





## 接站服务



## 接站服务



如果没有接到应接的散客, 导游应该:

- 当证实迎接无望时, 经计调部或散客部同意方可离开机场(车站、码头)。
- 导游回到市区后, 应到所接散客下榻的饭店前台, 询问该散客是否已入住饭店。
- 如果已入住, 必须主动与其联系, 并表示歉意。

1. 提前到机场  
(车站、码头) 等候

2. 迎接散客





## 历年真题

【答案】B

导游按计划到机场迎候散客，航班到港却没有接到客人。此时，导游首先应该（ ）

。

A.向旅行社汇报

B.打电话联系客人

C.通知司机分头寻找

D.返回预订饭店寻找



## 历年真题

【答案】B

导游没有接到应接的散客,导游要与司机配合。尽可能再周围寻找至少( )。

A.15 分钟 B.20 分钟 C.10 分钟 D.30 分钟



## 历年真题

【答案】B

散客乘火车来北京旅游，地陪导游一般应提前

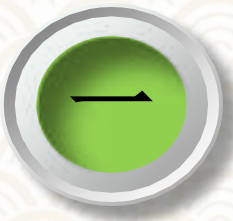
( ) 分钟在出站口等候。

A. 40分钟

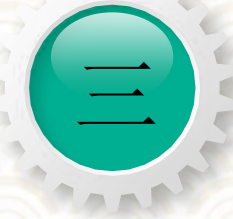
B. 30分钟

C. 20分钟

D. 10分钟



接站服务

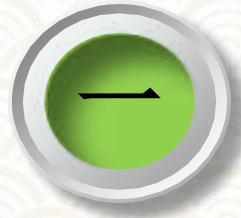


沿途导游服务



在从机场(车站、码头)至下榻饭店的途中,导游对散客应像全包价旅游团一样进行沿途导游,介绍所在城市的概况、下榻饭店的地理位置和设施以及沿途景物和有关注意事项等。

沿途导游服务可采取**对话的形式**进行。



接站服务

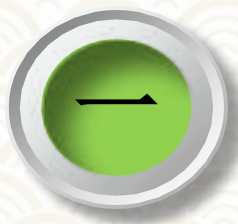


四

入住饭店服务



- 入住饭店服务应使所接散客进入饭店后尽快完成入住登记手续,导游应当热情介绍饭店的服务项目及住宿的有关注意事项,与其确认日程安排与离店的有关事宜。



接站服务



入住饭店服务



帮助办理住店手续



提前订购机票

确认日程安排



推销旅游服务项目

## 接站服务

## 四

## 入住饭店服务

### 1 帮助办理住店手续

### 2 确认日程安排

### 3 提前订购机票

### 4 推销旅游服务项目

- 散客抵达饭店后，导游应帮助其办理饭店入住手续，向其介绍饭店的主要服务项目及住店注意事项。
- 按接待计划向其明确饭店将为其提供的服务项目，并告知其离店时要现付的费用和项目。
- 记下该散客的房间号码。督促饭店行李员将行李运送到游客的房间。



## 接站服务

## 四

## 入住饭店服务

- 导游在帮助游客办理入住手续后,要与游客确认日程安排。
- 当游客确认后,将填好的安排表、游览券及赴下一站的飞机(火车)确认订妥票据的凭证交与游客,并让其确认。

帮助办理住店手续

1

确认日程安排

2

提前订购机票

3

推销旅游服务项目

4

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/545211124202011204>