

导游典范——文花 枝



- * 国家旅游局授予文花枝“全国模范导游员”
- * 全国总工会、全国妇联分别授予湖南导游文花枝全国五一劳动奖章、全国五一巾帼奖和全国三八红旗手荣誉称号。



导游业务

主要内容

- 第一章 导游业务发展简史
- 第二章 导游人员
- 第三章 导游人员带团程序
- 第四章 导游人员服务技能
- 第五章 常见问题和事故的处理
- 第六章 游客个别要求的处理

第一章导游业务发展简史

一、世界导游业简史

1. 1841年7月5日英国的托马斯·库克组织了世界上第一次商业性旅游活动，标志着近代旅游活动的开端。
2. 1845年，托马斯·库克创办了世界上第一家旅行社——托马斯·库克旅行社，由此他被称为世界旅游业的鼻祖。
3. 1846年，托马斯·库克组织了世界上第一次有商业性导游员陪同的旅游活动。

二、中国导游业发展简史

1. 1923年8月上海商业银行陈光甫创立“旅游部”，1925年2月组织第一个国际旅游团——赴日本的“观樱团”，1927年春出版了中国第一本旅游杂志——《旅行杂志》，标志着中国人自己旅游业的开始。
2. 1949年11月19日厦门成立中国第一家华侨服务社。
3. 1954年4月15日成立中国国际旅行社总社。

- 4. 1974年成立中国旅行社，与华侨旅行社合署办公。
- 5. 1979年成立全国青联旅游部，次年国务院正式批准中国青年旅行社成立。自此国旅、中旅、青旅三大全国性旅行社承担了绝大部分海外来华游客的招徕和接待工作以及国内游客的旅游业务。
- 6. 1984年以来中国旅游业快速发展，特别是20世纪90年代，到2000年底，旅行社总数已达到8993家，专职和兼职导游人员约16万人

Î ÒÂÑÉç ÄÛ

ÖÐÂÑÉç
CTS

中国国际旅行社
CTS

中国青年旅行社
CYTS

课堂练习

1841年7月5日，英国人（ ）包租了一列火车，运送了570人从莱斯特前往拉夫巴勒参加禁酒大会，成为公认的近代旅游活动的开端

托马斯·库克

1923年8月上海商业储备银行总经理（ ）先生在其同仁的支持下，在该银行下创立了旅游部。

陈光甫

（ ）是现代旅游业的三大支柱，其中处于核心地位的是（ ）。

旅行社 饭店和交通 旅行社

（ ）是旅游接待服务的核心和纽带。

导游服务

（ ）对旅游服务质量的高低起标志性作用

导游服务质量

第二章导游人员

- 什么样的人才是导游人员呢？
- 导游人员是指按照《导游人员管理条例》的规定取得导游证，接受旅行社委派，为游客提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。

导游人员的分类

- ✓ 海外领队
- ✓ 全程陪同导游人员
- ✓ 地方陪同导游人员
- ✓ 景点景区导游人员

按职业性质划分

专职导游人员

兼职导游人员

自由职业导游人员

按使用语言划分

中文导游人员

外语导游人员

按技术等级划分

初级

中级

高级

特级

两年

四年

五年

第三章带团程序

领队
全陪
地陪

地陪导游服务程序

对地陪导游人员的三个总要求

(1)按时做好旅游团在本地的迎送工作；

(2)严格按照计划，做好旅游团参观游览过程中的导游讲解工作和计划内的食宿、购物、文娱等活动安排；

(3)妥善处理各方面的关系和出现的问题。

地陪规范服务八流程

- 1、准备工作
- 2、接站服务
- 3、抵达饭店后的服务
- 4、核对、商定日程
- 5、参观游览活动
- 6、食、购、娱等服务
- 7、送站服务
- 8、善后工作



准备工作

熟悉接待计划

落实接待事宜

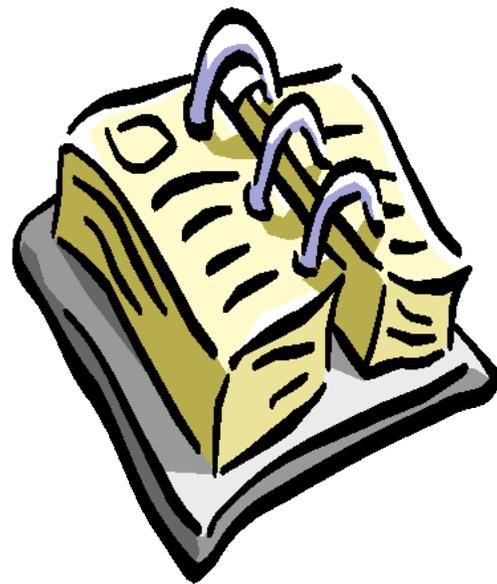
物质准备

知识准备

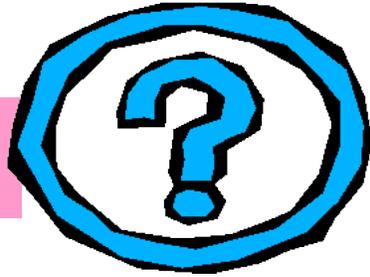
形象准备

心理准备

联络畅通准备



旅游接待计划内容



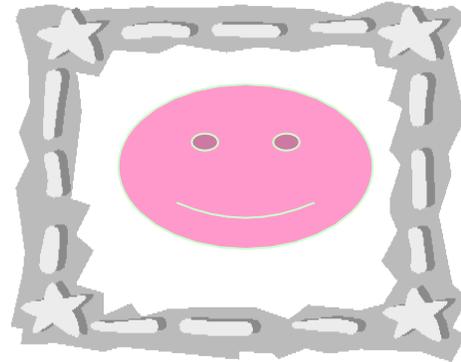
- ①旅行日程表（含旅游线路、所乘交通工具、入出境地点、抵离时间等）；
- ②接待服务要求（含服务等级、接待规格、收费标准等）；
- ③旅游团基本情况（含旅游团名称、代号、国别、团员名单及特殊要求和注意事项等）。

接站服务的要点



- 三核实：计划时间、
时刻表时间、问讯时间
- 确保提前半小时抵达接站地点
- 集中清点交行李：领队、全陪和地陪

致欢迎辞



- 1、问候语：各位来宾、各位朋友，大家好；
- 2、欢迎语：代表社、本人、司机欢迎大家；
- 3、介绍语：介绍自己和旅行社，介绍司机；
- 4、希望语：表示提供服务的诚挚愿望；
- 5、祝愿语：预祝旅游愉快顺利。

欢迎辞（一）

女士们，先生们：

欢迎各位来海南。请允许我向你们作介绍，此次你们的海南之旅由海口中国旅行社负责全程安排。这是杨先生，我们的司机，他的车号是BJI2345。我姓王，来自海口中国旅行社，是你们海南之行的导游。如你们有什么要求，请告诉我。我的职责是为你们的旅行铺平道路，尽力照顾好各位，使你们的旅行愉快。

海南既是我国著名的旅游度假胜地，也是经商、购物、饮食、娱乐的理想之地。海南是一个年青的特区省份，建省10年来，海南建设取得了很大的发展，每天都发生着日新月异的变化。作为中国第二大岛屿，地处南海，其热带浪漫风情已成为了人们向往之地。

都市总是旅游者的向往之地，可都市的喧嚣久了之后也会令人厌烦。大家今天来到这童话般美丽的海岛，将在这短短的几天中，领略椰风海韵那迷人的热带风情，一定会让您回归自然，抛弃烦恼。海南有许多旅游景点，短期内肯定是看不完的，然而走马观花也能让您受益匪浅。

祝愿大家在海南旅游愉快!谢谢各位。

欢迎辞（二）

- 女士们，先生们：
- 早上好!欢迎各位来宾。我叫王明，是各位参观美丽的泰宁期间的导游。首先，我来简短地介绍一下这几天的日程安排。
- 现在，我们先去下榻的饭店，到饭店后再介绍饭店的情况及如何办理登记手续等。吃午饭时，我会详细地介绍和回答各位提出的有关泰宁的各种问题。请允许我代表我们的旅行社及我个人，热烈欢迎各位光临泰宁，真挚祝愿各位泰宁之行愉快!我们会尽我们的最大热忱为各位服务，如果需要什么，请随时提出，不要客气，任何事情都行。现在我来说一下日程安排……
- 谢谢各位!再次祝愿你们泰宁之行愉快!

欢迎辞（三）

女士们，先生们：

下午好!请允许我代表开心旅行社，欢迎各位贵宾来到我们泰宁世界地质公园。我叫马丽，如您愿意也可以叫我小马。我是你们在这里停留期间的导游。今天第一天我们将入住泰宁大饭店，我的电话如您有要事要办，可打电话告知我，我会随时为您效劳。

现在我来告诉各位几件事情，希望能使你们感兴趣：

第一……

第二……

第三……

我相信经过长途旅行之后，这一简短的介绍希望能为你带去一点点愉快和轻松。我真诚地祝愿各位快乐、万事如意。我会尽力为各位提供方便。如有问题，不要客气，请随时提问。我将随时为各位效劳。谢谢!

入店服务的要点



- ▼ 带领旅游团用好第一餐
- ▼ 地陪协助办理住宿手续，掌握领队、全陪和团员的房间号
- ▼ 请领队分发住房卡



地陪怎样带领旅游团用好第一餐？

- 1、向领队问明游客饮食情况及特殊要求；
 - 2、向餐厅主管交待用餐人数、标准、类别及要求；
 - 3、向游客说明就餐时间、中西餐搭配情况、酒水种类及点菜、超数量饮料费自理等；
 - 4、将领队介绍给餐厅负责人；
 - 5、就餐时提供导食服务，介绍本地风味佳肴；
- 就餐后主动征求游客意见，并及时与餐厅协调落实。

欢送词的五个方面

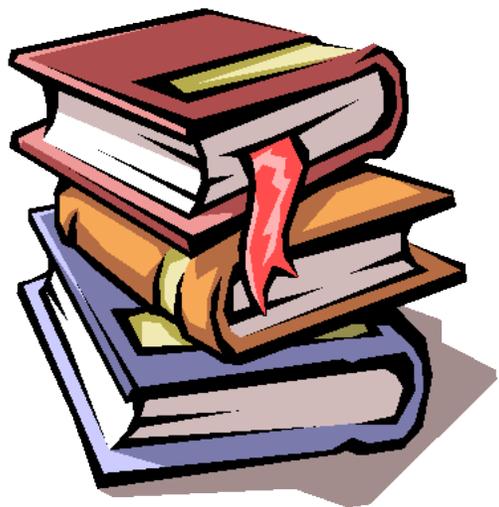
- 1.回顾当天活动，感谢大家的合作；
- 2.表达友谊和惜别之情；
- 3.征求旅游者对接待工作的意见和建议；
- 4.带团过程中不如意之处，借此机会再次向其道歉；
- 5.表达美好的祝愿。

欢送词

各位朋友,咱们的行程马上就要结束了.在这段快乐的时光里,咱们游览了山清水秀的上清溪景区,参观了雄伟壮观的寨下大峡谷景区.大家的热情给我留下了深刻的印象,同时,也希望我的服务能够给大家留下一丝美好的回忆.

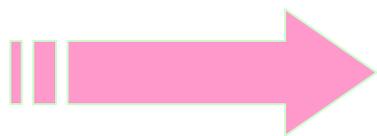
张学友有首歌,叫做“祝福”里面的歌词写的很好:“若有缘,有缘就能期待明天,你和我重逢在灿烂的季节”

在这里呢,我想把祝福送给大家,我衷心祝愿咱们能够再次重逢在阳光灿烂的季节!谢谢大家!



第四章

导游人员的服务技能



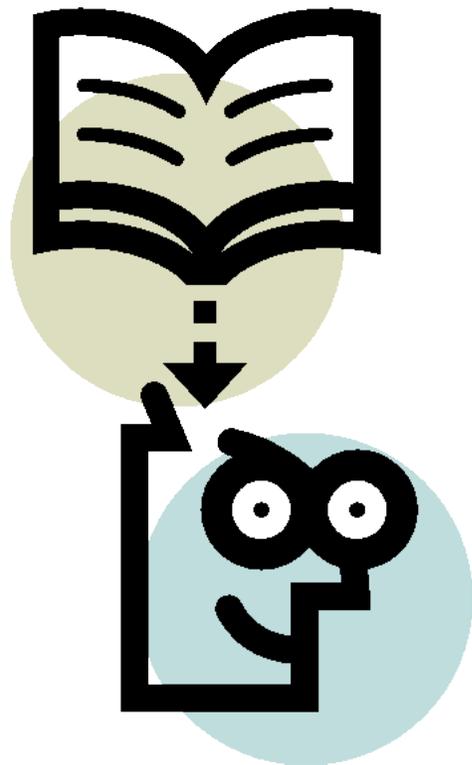
带团技能

语言技能

讲解技能

导游人员带团的原则

- ▼ 公平对待
- ▼ 履行合同
- ▼ 游客至上





树立良好的导游形象

- ◆ 重视“第一印象”——游览活动前
- ◆ 维护良好的形象——游览活动中
- ◆ 留下美好的最终印象——游览活动末

心理服务要领

- ✓ 尊重游客
- ✓ 微笑服务
- ✓ 使用柔性语言
- ✓ 与游客建立伙伴关系
- ✓ 提供个性化服务

游客个性与导游服务

我们从游客的言行举止可以判断其个性，了解游客的个性，目的在于向他们提供相应的服务，特别是心理服务，以求获得最佳的服务效果。

- ①活泼型游客：爱交际，喜讲话，好出点子，乐于助人，喜欢多变的游览项目。
- ②急躁型游客：性急，好动，争强好胜，易冲动，好遗忘，情绪不稳定，比较喜欢离群活动。

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/936055241032010105>