



模块二

导游服务规程



主要内容

- 任务1.地陪效劳程序与标准
- 任务2.全陪效劳程序与标准
- 任务3.领队效劳程序与标准
- 任务4.景区点导游效劳程序
- 任务5.散客导游效劳程序与标准

任务1. 地陪效劳程序与标准

- 地陪效劳规程是指地陪从接受旅行社下达的旅游团接待任务起,到旅游团离开本地并做完善后工作为止的工作程序。
- 地陪应严格按照《导游效劳质量标准》中的效劳标准提供效劳。

- 主要内容有：
- 一、 效劳准备
- 二、 迎接准备
- 三、 入店效劳
- 四、 核对、 商定节目安排
- 五、 参观游览效劳
- 六、 其他效劳
- 七、 送站效劳
- 八、 后续工作

- 一、效劳准备
- (一) 熟悉接待方案
- 1、旅游团概况； 2、旅游团成员情况；
- 3、旅游线路和交通工具； 4、交通票据情况；
- 5、该团的特殊要求和本卷须知； 6、是否需要提前办理签证等。
- (二) 落实接待事宜
- 1、核对日程安排
- 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
- 5、了解不熟悉景点的情况
- 6、掌握联系电话

- (三) 物质准备
- 导游图、结算单、团款、接待方案、导游证、导游旗、接站牌、话筒等。
- (四) 语言知识准备
- 景点资料、相关专业知识和热门话题、兴趣话题等。
- (五) 形象准备
- 主要指仪容仪表，包括着装、化装、微笑、仪态等。
- (六) 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、迎接效劳

○ (一) 旅游团抵达前的效劳安排

○ 1、确认到达时间

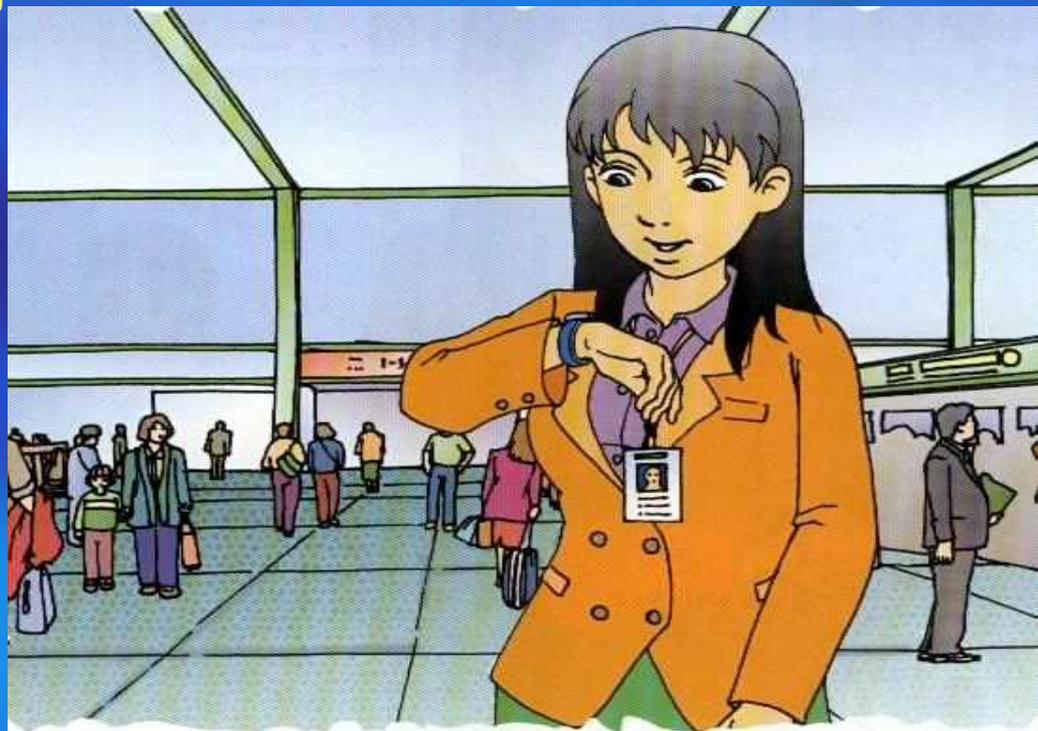
○ 2、与旅游车司机联络：提前30分钟到达。

○ 3、再次核实到达时间

○ 4、与行李员联系

○ 5、接站标志

○



提前赶到机场

一般应当在飞机降落半小时前赶到机场，提前做好迎接客人的准备。

(二) 旅游团抵达后的效劳

- 1、认找旅游团：问题见后
- 2、核实实到人数
- 3、集中清点行李
- 4、集合登车



问题一：接站牌上应写什么？

- 1) 团名、团号、领队或全陪姓名；
- 2) 接小型旅游团或无领队、无全陪的旅游团时，要写上游客的姓名、单位或客源地。

问题二：如何认找旅游团？

- 1) 组团社的社旗；
- 2) 游客的人数；
- 3) 其它标志如所戴的旅游帽、所携带的旅行包；
- 4) 上前委婉询问，主动认找旅游团。

（三）赴饭店途中效劳

1、致欢送辞：

A、站立位置

B、内容的要求

C、具体内容：

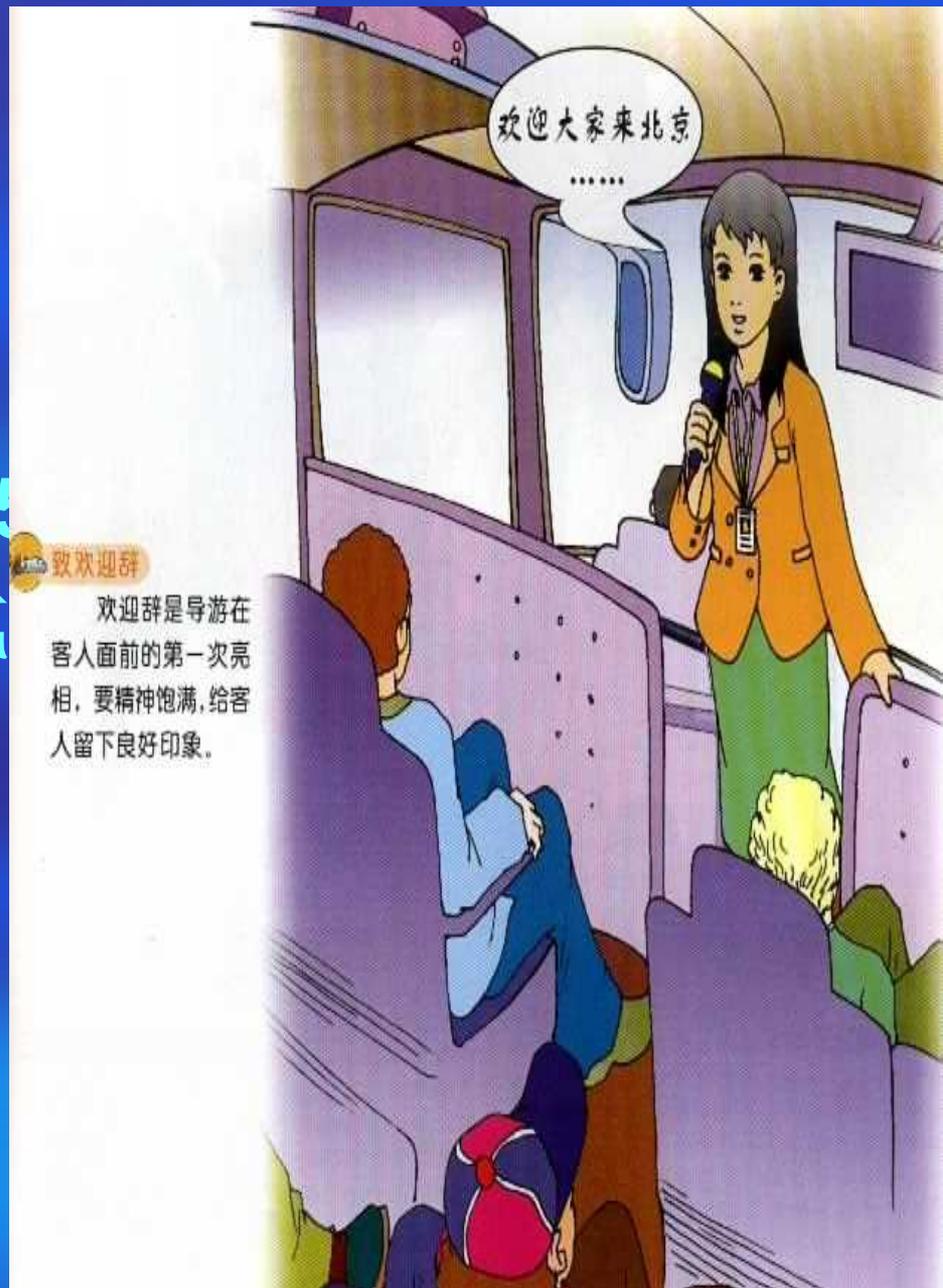
补充：致欢送词的形式

〔1〕标准式

〔2〕聊天式

〔3〕调侃式

〔4〕抒情式



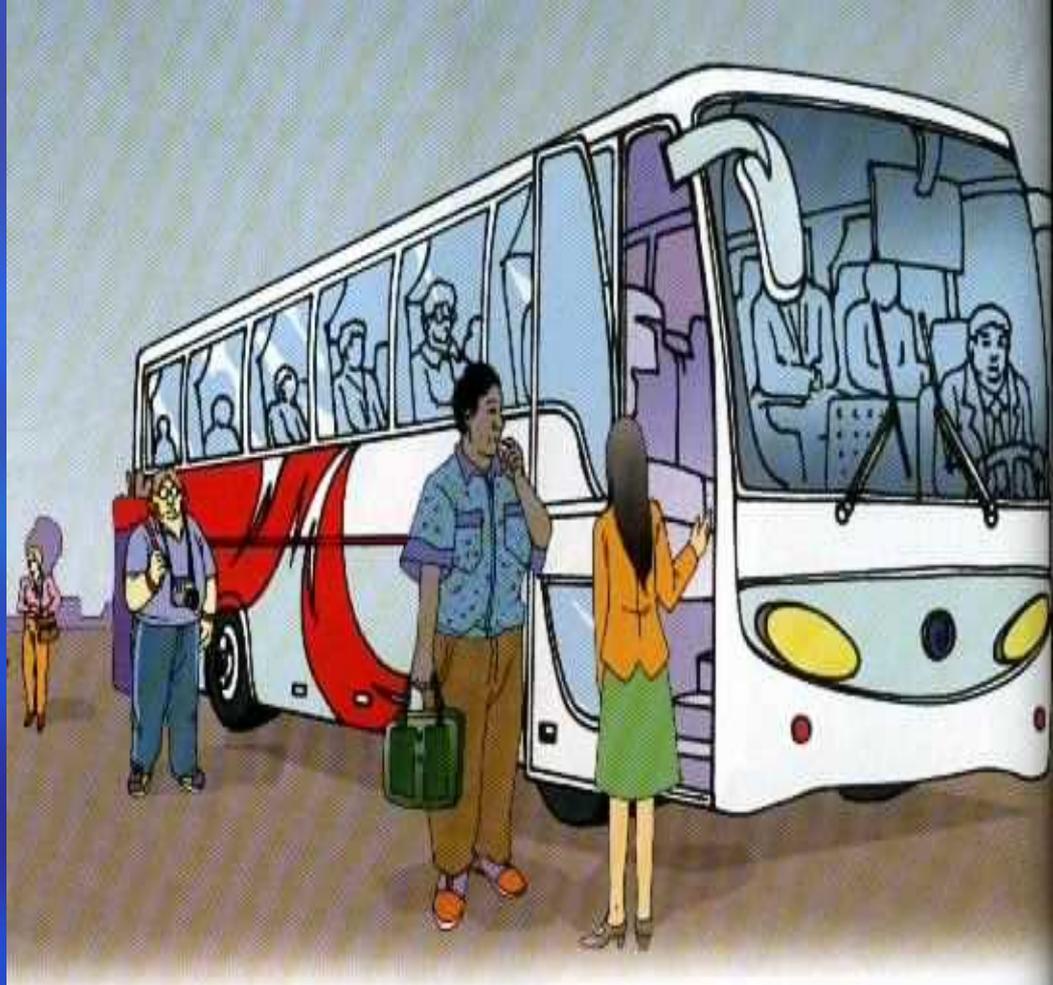
- 2、调整时间
- 3、首次沿途导游
- 4、宣布集合时间、地点

○ 三、入店效劳

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

- 四、核对、商定节目安排
- 旅游团开始参观游览之前，地陪应与领队、全陪商定本地节目安排，并及时通知每一位游客，这也是导游集体合作的开始。
- 内容涉及：
 - 〔一〕 核对日程
 - 〔二〕 修改日程
 - 〔三〕 调整日程

- 五、参观游览效劳
- (一) 出发前的准备
- 1、提前到达
- 2、核实、清点人数
- 3、提醒本卷须知
- 4、准点集合登车
- (二) 途中导游
- 1、重申当日活动安排
- 2、风光导游
- 3、介绍游览景点
- 4、活泼气氛
- (三) 景点导游、讲解
- 1、交代本卷须知



带领游客上车

清点人数后,提醒游客带好随身物品,带领游客走上旅行车。

- (四) 参观活动
- (五) 返程的工作
- 1、回忆当天的行程
- 2、风光导游
- 3、宣布次日活动

○ 六、其他效劳

- (一) 社交活动
- (二) 购物效劳
- (三) 餐饮效劳



- 七、送站效劳
- （一）送行前的效劳
- 1、核实交通票据
- 2、商定出行李的时间
- 3、商定集合、出发的时间
- 4、商定叫早和早餐时间
- 5、协助饭店结清与游客有关的帐目
- 6、及时归还证件
- （二）离店效劳
- 1、集中交运行李
- 2、办理退房手续
- 3、集合登车
-

- (三) 送行效劳
- 1、致欢送辞
- (1) 地点选择
- (2) 内容：5点
- (3) 补充：从形式上主要有：
 - 惜别式、抱歉式、感谢式、引用式、唱歌式。
- 2、提前到达机场〔车站、码头〕，照顾游客下车
- 3、办理离站手续
- 4、与司机结帐

- 八、后续工作
- (一) 处理遗留问题
- (二) 结帐
- (三) 总结工作

○复习题：

○1、掌握地陪效劳程序与标准。

○2、重点掌握效劳准备、迎接效劳、
入店效劳、参观游览效劳、送站效劳。

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/558126033132006070>