



国家级职业教育规划教材
人力资源和社会保障部职业能力建设司推荐

模拟导游实训

高职高专旅游管理专业任务驱动型教材



中国劳动社会保障出版社



国家级职业教育规划教材
人力资源和社会保障部职业能力建设司推荐

模拟导游实训

高职高专旅游管理专业任务驱动型教材

周彩屏 编著



中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

模拟导游实训/周彩屏编著. —北京:中国劳动社会保障出版社, 2008

高职高专旅游管理专业任务驱动型教材

ISBN 978-7-5045-7234-9

I. 模… II. 周… III. 导游-高等学校:技术学校-教学参考资料 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 099270 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

出版人: 张梦欣

*

北京市艺辉印刷有限公司印刷装订 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 9.25 印张 212 千字

2008 年 7 月第 1 版 2008 年 7 月第 1 次印刷

定价: 18.00 元

读者服务部电话: 010-64929211

发行部电话: 010-64927085

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010-64954652

前 言

为了满足高职高专教学改革的需要,人力资源和社会保障部教材办公室组织一批教学经验丰富、实践能力强的教师与行业、企业的专家,在充分研究专业设置和课程教学方案的基础上,编写了国内首套任务驱动型的高职高专旅游管理专业教材:《旅游概论》《旅游营销实务》《模拟导游实训》《旅行社运营实务》《旅游资源》《旅游心理服务与技巧》《旅游企业电子商务》。

这套教材紧紧围绕旅游企业导游部、计调部、外联部、门市部等高职高专毕业生的就业岗位要求,将教学目标确定为培养学生的四大能力,即导游带团服务能力、外联公关营销能力、旅游计调能力、门市接待服务能力。

导游带团服务能力:主要通过《模拟导游实训》《旅游心理服务与技巧》《旅游资源》的教学,使学生具备带团组织、资源讲解、业务实操、沟通协调、事故处理等能力,能够胜任地陪、全陪、领队工作。

外联公关营销能力:主要通过《旅游营销实务》的教学,使学生具备外联推广、需求反馈、产品销售、客户渠道开发维护等能力,能够制定出有针对性的营销策略及实施方案,促进旅游产品的顺利销售。

旅游计调能力和门市接待服务能力:主要通过《旅行社运营实务》《旅游企业电子商务》的教学,使学生具备线路设计、市场调查和采购、客户服务、产品推介、业务咨询和票务处理等能力,并能熟练利用电子商务平台完成相关工作。

本套教材的编写贯彻了任务驱动的教学思路。在教材的每一单元,首先提出具体的学习任务,然后讲解完成任务所需要的相关知识,接着介绍完成任务的步骤和注意事项,结构环环相扣,内容实用有用。在教材的表现形式上,尽量采用以图代文、以表代文的表达方式,增强了直观性和可读性。

在本套教材的编写过程中,得到有关省市教育部门、劳动保障部门以及一批高职高专院校的大力支持,教材的主编、参编、主审等做了大量的工作,在此,我们表示衷心的感谢!同时,恳切希望广大读者对教材提出宝贵的意见和建议,以便修订时加以完善。

人力资源和社会保障部教材办公室
2008年3月

内 容 简 介

本书为国家级职业教育规划教材，由人力资源和社会保障部职业能力建设司推荐。

本书根据高职高专旅游管理专业的教学实际，采用任务驱动的编写思路，将地陪、全陪、领队的主要工作按工作环节进行划分，让学生在与企业工作密切联系的模拟训练过程中，掌握相应的职业技能。主要包括：地陪导游规范服务程序操作训练、全陪导游规范服务程序操作训练、出境旅游领队规范服务程序训练、问题与事故处理能力训练、沿途与景点现场导游讲解能力训练五大模块。

本书由周彩屏编著，徐辉、韦彩萍、石秀珍副主编，白劲杰主审。

目 录

模块一 地陪导游规范服务程序训练	(1)
任务 1 接团服务准备	(1)
任务 2 接站服务	(9)
任务 3 入店服务	(12)
任务 4 核对商定日程	(14)
任务 5 参观游览服务	(16)
任务 6 娱乐、购物等其他服务	(18)
任务 7 送站服务	(20)
任务 8 善后工作	(23)
模块二 全陪导游规范服务程序训练	(32)
任务 1 服务准备	(32)
任务 2 首站接团服务	(36)
任务 3 进驻饭店服务	(38)
任务 4 核对、商定旅游活动日程	(40)
任务 5 各站服务	(42)
任务 6 离站服务	(44)
任务 7 途中服务	(45)
任务 8 末站服务	(46)
任务 9 后续工作	(48)
模块三 出境旅游领队规范服务程序训练	(52)
任务 1 出团前的工作准备	(52)
任务 2 中国出境与外国入境	(63)
任务 3 领队在境外带团期间的主要工作	(76)
任务 4 他国（韩国）离境以及中国（杭州）入境	(83)
任务 5 领队归来后的后续工作	(90)
模块四 问题与事故处理能力训练	(95)
任务 1 旅游计划、行程变更的处理	(95)

任务 2 空接、漏接、错接事故的处理	(98)
任务 3 误机(车、船)事故的处理	(102)
任务 4 游客证件、钱物、行李丢失和游客走失事故处理	(104)
任务 5 常见旅游安全事故的处理和预防	(109)
任务 6 旅游者患病的处理与预防	(114)
任务 7 游客越轨言行处理	(116)
任务 8 游客个别要求的处理	(119)
模块五 沿途与景点现场导游讲解能力训练	(126)
任务 1 导游词的编写	(126)
任务 2 沿途讲解	(131)
任务 3 景点讲解	(136)

模块一

地陪导游规范服务程序训练

任务1 接团服务准备

◎训练目标

通过本任务的训练，使学生了解准备内容、准备要求、准备环节，完成导游服务准备工作。

模拟任务

后天上午将有一个韩国旅游团到杭州旅游，由你负责本次地接导游工作，随即导游部负责人将一份接待计划（见表 1—1—1）交给了你，要求你做好接团准备工作。

表 1—1—1 旅行社接待计划书

国别：韩国	在中国旅游时间： 2007/4/15—2007/4/22		Wonder Travel Service (豪华团)				团体全包价
韩国组团社： 釜山××旅行社	旅游团名称：釜山××旅行社 代号：FSSH—07041 联系人：李×× 联系电话/传真：××××××		领队姓名： 李××	团队人数：16 人			
				男： 8 人	女： 8 人	大人 14 人	12 岁以下小孩 2 人
国内组团社： 上海××国际旅行社	代号：07—15—22	联系人：××	联系电话： ××××××		传真号码： ××××××		
中国境内各地接待社	上海：上海××国际旅行社		联系人：××		联系电话：××××××		
	杭州：杭州××国际旅行社		联系人：××		联系电话：××××××		
	桂林：桂林××国际旅行社		联系人：××		联系电话：××××××		
	北京：北京××国际旅行社		联系人：××		联系电话：××××××		

续表

中国境内行程安排					
旅游线路	上海——杭州——桂林——北京				
城市	抵离时间	入住饭店	用餐	活动内容	备注
上海	第一天 2007 年 4 月 15 日 DH2576 航班 7:35 韩国釜山 飞抵上海虹桥机场 第二天 13:00 乘汽车赴杭州	上海××饭店	一早三正包餐	上海豫园、 东方明珠	
杭州	第二天下午 14:40 抵达杭州 汽车东站 第三天晚上 20:51 KH5490 航班飞桂林	杭州××饭店	一早一正在××饭 店；到达杭州第一天 晚餐在×××安排费 用自理的风味餐；到 达杭州的第二天中餐 在××饭店用中餐	西湖、灵隐 寺、六和塔、 茶叶博物馆	安排浙江 菜风味餐 (费用自理) 一餐
桂林	第四天游桂林 第五天晚 XZ2379 航班 17:18 飞北京	桂林××宾馆	二早四正	游漓江、象 鼻山、芦笛岩	机场税自 理
北京	第六天、第七天游北京 第八天上午 8:15 GB4507 航 班回韩国釜山	北京××宾馆	三早四正	长城、颐和 园、故宫	

表 1—1—2

游客信息

序号	游客姓名	国籍	年龄	性别	职业	游客关系	备注
1	李××	韩国	45	男	建筑设计师		团队用房： 8 间双标房
2	车××	韩国	30	男	园林专家		
3	车××	韩国	33	女	建筑学院教师		
4	田××	韩国	39	女	建筑学院教师		
5	宋××	韩国	22	女	建筑学院教师		
6	李××	韩国	41	男	建筑学院教师		
7	张××	韩国	35	女	建筑学院教师	母亲 女儿	
8	今××	韩国	10	女	学生		
9	姜××	韩国	34	男	工程师		
10	尹××	韩国	62	男	工人		素食者
11	刘××	韩国	38	男	工人		
12	李××	韩国	27	女	教师		
13	江××	韩国	31	女	教师		
14	云××	韩国	51	女	教师		素食者
15	占××	韩国	31	男	教师	父亲 儿子	
16	占××	韩国	9	男	学生		

任务分析

此次接待的是韩国外宾团，在拿到接待计划书后，要认真分析接待计划中的信息，了解团队成员和组团社的具体情况，初步拟定活动日程，落实本次韩国团的接待、住宿、用餐、交通等事宜，做好工作所需的物质准备，并针对此次游览路线进行必要的知识准备等工作。

任务实施

步骤一 业务准备

1. 研究接待计划

在接到接待计划后，认真阅读接待计划，熟悉、研究接待计划，分析计划中包含的主要信息，如下：

(1) 组团社的基本情况（见表 1—1—3）

表 1—1—3 组团社的基本情况	
境外组团社的名称	釜山××旅行社
代号	FSSH—07041
联络人的姓名	李××
国籍	韩国
语种	韩语
领队姓名	李××
收费标准与方式	团体全包价
国内组团社的名称	上海××国际旅行社
代号	07—15—22
联络人的姓名	王××
联络方式	电话/传真：××××××××

(2) 团队的基本情况（见表 1—1—4）

表 1—1—4 团队的基本情况	
人数	16 人
男女比例	1 : 1
大人与小孩人数与比例	大人 14 人，小孩 2 人，比例 7 : 1
年龄结构	60 岁以上 1 人，15 岁以下 2 人，其他人员都在 20 至 45 之间的年龄段，属于中青年旅游团队
职业情况	以教师为主体的教师团队
文化层次	教师职业决定了文化层次比较高，属高知团队
宗教信仰	从接待计划中没有反映出明显的宗教信仰要求
特别要求	有两名素食游客

(3) 全程安排

1) 全程旅游线路与出入境地点 上海—→杭州—→桂林—→北京,从上海入境,北京出境,在中国境内共4个点,中国最大的国际性都市上海、中国的政治和文化的中心北京、被意大利旅行马可波罗赞为“世界上最美丽华贵的天城”的人间天堂杭州,以及具有“山水甲天下”的桂林,这4个地方都是很有中国代表性的旅游胜地。

2) 本地旅游时间与景点 在本地杭州游览的时间从抵达中国的第二天下午14:40到杭州汽车东站起,直到第三天晚上20:51KH5490离开杭州飞桂林止,共1天半加1个晚上的时间,游览西湖、灵隐寺、六和塔、茶叶博物馆,在杭州游览逗留的时间是比较少的,安排上是比较紧张的,在每个景点的游览讲解上一定要抓住核心内容。

(4) 交通安排

旅游团上一站是上海乘汽车来杭州,16位游客可以安排1辆20座左右的中巴车到车站接站。加上外宾团行李会较多,需要专派有1辆中巴型行李车交运行李。离开本地往下一站所乘交通工具是飞机、站点是桂林机场、班次为晚上20:51KH5490、抵达接站时间的安排在12:10前与司机要在车站等候迎接游客,送离杭州的时间要在19:20之前到达机场。因为本韩国团在杭州逗留的时间只有1天多,所以当拿到接团任务书的时候就应该询问离开杭州的交通票据落实情况,询问计调部韩国团队离开杭州前往桂林的机票落实情况。

(5) 接待规格与服务范围

食、宿、行、娱、游的标准和要求,需要代订与落实项目,这些接待工作基本上旅行社计调部门已经做了预订。在接到任务书之后,对照任务书与计调部门联系,了解食、宿、行、娱、游的标准和要求,并与计划书和合同书进行比对确认,如一早三正的每餐餐标是多少,素食游客的要求有没有事先与酒店沟通,并做特殊的安排,确认浙江菜风味餐(费用自理)一餐具体场所的预订情况。

2. 制定活动日程

制定活动日程原则应结合在本地逗留时间情况、接待计划中要求游览景点的情况、到达与离开时段的情况、团队中游客特征情况、本地当前交通等情况,做到“因人、因时、因情、因景”制宜的原则。

下面,以表1—1—1中韩国团抵杭州的活动日程安排为例:

抵达杭州当日下午14:40抵达杭州汽车东站—下榻杭州黄龙饭店—3:30游灵隐寺—茶叶博物馆—晚餐在香天阁品浙菜风味(费用自理)—到西湖赏杭城夜景。

第二天:6:30起床,7:00用餐,7:30出发前往西湖,游平湖秋月—孤山—西泠印社—乘船游湖—湖心亭—三潭印月—曲苑风荷—在滨湖饭店用午餐(11:30)—六和塔观钱塘江—17:00在黄龙饭店用晚餐—18:50去机场乘晚上21:51KH5490航班飞桂林。

针对上述任务,可对照制定活动日程的要求、原则进行分析,每个学生可以发表自己的观点,在分析与发表意见过程中,启发学生的思考与理解,使学生得到训练的目的。

3. 落实接待事宜

核实旅游车辆、核实住房、落实用餐,与计调部门内勤人员联系做好沟通工作,与全陪

联系沟通。了解饭店位置等相关的情况，如果有新景点要了解开放时间以及相关信息。

(1) 落实接待车辆

与旅行社计调部沟通后，了解安排负责本次接团的旅游交通公司，主动与派出车辆单位联系，具体了解是哪位司机负责担任本次团队接待，了解车型、车号，将司机、车型、车号都记录下来，并与司机商量要在第二天的 12:10 前到达杭州汽车东站，根据司机的经验，约定 11:30 到杭州文澜国际旅行社门口汇合，并共赴杭州汽车东站；如果是大型团队，还需在车前醒目位置贴上所要接的团队名号。如果有行李的团队，还需与行李员事先取得联系，并约定好与接团车一同前往接站地点。

(2) 落实住宿与用餐

先与计调部门确认游客下榻的饭店是杭州黄龙饭店，有否改变，然后与杭州黄龙饭店饭店联系，确认是否按预定的要求（住宿按合同双标间 8 间与用餐一早二正）落实。如果对饭店不是很熟悉，最好事先去实地看看。对通往饭店的交通情况、饭店内部情况做必要的了解。

步骤二 物质准备

1. 工作用品及物品准备

(1) 职业工作证明

导游证、接待计划、名片等。

(2) 业务用品

包括接站牌、结算单据、导游旗、扩音器、宣传资料、导游图、记事本、意见表等。

(3) 个人旅游用品

包括工作包、生活用品、保健卫生用品、防护用品、必备现金、通信联络设备等。

2. 扩音器的使用

扩音器的使用，关键在于其出音效果的调试，不能用手拍打麦克风，也不能用嘴吹话筒，而是应该以向游客问好的方式来调试和检验扩音器的效果。

3. 接站牌的制作（见图 1—1—1）

接站牌的制作在设计上要注意的事项：

(1) 要明确无误体现接团单位与被接对象信息。

(2) 要反映所接团队的名称、编号、领队姓名、接待社的名称，要求在视觉上清晰醒目。

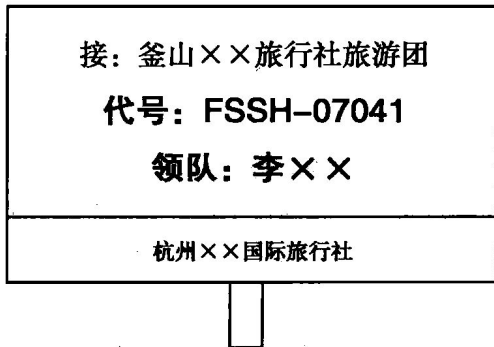


图 1—1—1 接站牌

步骤三 知识准备

1. 韩国客源国概况知识
2. 杭州、西湖等景点的相关知识
3. 园林建筑等游客职业背景相关知识准备

步骤四 形象准备（见表 1—1—5）

表 1—1—5

形体礼仪内容与要求

形体礼仪内容	要求
着装	干净整洁、大方得体、方便工作
引领	引领时要站立在车门的前方侧位下，游客上车时，并做适当的帮扶
站、靠、立、行	在车中进行导游讲解时，要求翻开靠背，身体站直，后背紧靠靠背，一只手抓牢扶手，一只手拿话筒
清点人数	清点人数时要求用目光清点，而不要用手指头去一个一个指点游客

步骤五 心理准备与组织准备

本次接待的是一个 16 人的中青年韩国教师团，团队规模不是很大，但知识层次比较高，以搞建筑的专业人士为主体，在心理上要建立起自信，相信通过自己认真仔细地工作能够做好导游服工作，要打消在外国人面前、在专家面前不自信的心理；要建立尊重别国人心理的同时，也要保持有民族自信心和民族自豪感的不自卑不亢的心理。

不同的团队，不同的特点，会给导游以不同的心理压力，如知识层次高的团队，给导游的心理压力体现在知识准备方面更多；老年团队给导游的心理压力会体现在生活要求与行动方面；青少年团队给导游的心理压力会体现在守纪律方面等。

针对本任务所接为韩国团队，针对团队的具体情况，由于外国游客存在着语言障碍，要特别考虑其工作细节，尽可能减少由于语言障碍带来的问题；本团属于中青年团，消费相对理性，男女性别比例相当、知识层次较高，根据团队这些特点，在组织管理准备方面，应有与领队做好充分的沟通，增强工作严谨性。

对接待其他团队，例如青少年修学团，针对其年龄轻，活泼好动，纪律观念不是很强的特点，可以进行分组，每一个小组确定一位小组长；对老年团队，针对老年人行动迟缓、反应慢、要求多而细、依赖性强等特点，也可以通过分组，确定组长等形式，加强领导，增强团队控制的有效性和组织的有序性。

• 了解机票种类

所谓 OK 票，即已经定妥日期、航班和机座的机票。持 OK 票的旅客若在该联程或者回程站停留 72 小时以上，国内机票须在联程或回程航班机起飞前两天的中午 12 点以前，国际机票须在 72 小时前办理座位再确认手续，否则原定座位不予保留。OPEN 票则是不定期机票，旅客乘机前须持机票和有效证件去民航办理订座手续。

• 确认机票

航空公司规定，如果旅客在某地停留时间超过 72 小时，无论是否已订妥后续航班机位，游客均需提前 72 小时，致电航空公司当地办事处进行座位再确认。

• 国内航空公司退票改签新规定

中国国际航空公司规定退票按票面价格计算,使用正常票价及儿童票价的客票,不收退票费;S、B、H、K 舱票价的客票,收取 10% 的退票费;L、M、N、Q 舱票价客票,收取 20% 的退票费;T、X、U、E 舱票价客票,收取 50% 的退票费。

中国南方航空公司规定头等舱、公务舱的六折(含)以上舱位旅客,在航班规定离站时间 24 小时(含)以前要求退票的,收取票面价 5% 的退票费;在航班规定离站时间前 24 小时以内到 2 小时(含)以前要求退票的,收取票面价 10% 的退票费;在航班规定离站时间前 2 小时以内要求退票的,收取票面价 20% 的退票费;在航班规定离站时间后要求退票的,收取票面价 50% 的退票费。Q、E、V 舱退票按票面价的 50% 计收退票费。

• 哪些乘客乘坐飞机受到限制?

1. 无成人陪伴儿童(年龄在 5 周岁到 12 周岁的无成人陪伴,单独乘机的儿童)、残疾旅客、孕妇、盲人、聋人或犯人等特殊旅客,只有在符合承运人规定的条件下,经承运人预先同意并在必要时做出安排后方可载运。

2. 传染病患者、精神病患者或健康情况可能危及自身或影响其他旅客安全的旅客,承运人不予承运。根据国家有关规定,不能乘机的旅客,承运人有权拒绝其乘机。已购客票按自愿退票处理。

• 什么是电子客票?

电子客票是普通纸质机票的电子形式,电子客票将票面信息存储在订座系统中,可以像纸票一样执行出票、作废、退票、换票、改转签等操作。目前,它作为世界上最先进的客票形式,依托现代信息技术,实现无纸化、电子化的订票、结账和办理登机手续等全过程,给旅客带来诸多便利以及为航空公司降低成本。与传统纸制机票相比,电子票具有明显的优势。它无须向传统订票方式一样费时费力,不受机票代售点工作时间限制。即方便了旅客又为航空公司降低了成本。即使您身处异地只需通过网络,也可轻松购买电子票,以及办理机票改期等手续。不再有传统机票一旦丢失或未随身携带将无法登机的担忧。

? 作业与评价

1. 根据本任务所接韩国团队要求,制作韩国客源国概况、杭州主要游览景点知识卡片。
2. 根据浙江中青旅行社的接团计划(见附件 1),写出一份接待计划分析报告。
3. 根据附件 1 的接团计划制作接站牌。
4. 根据附件 1 的接团计划,使学生分组模拟演练落实接待车辆和落实住宿、用餐的过程,分别扮演导游、旅游交通公司和酒店工作人员,演练结束后由教师进行点评。

附件 1

关于接待 0702—ZAM—0517 团计划

(GTT 2216 JIANGNAN9)

我社自联马来西亚游客，行程如下，请各地酒店及接待社严格按照计划认真接待，谢谢！

国籍：马来西亚 人数：27 用房：11 间双人房（其中 3 间加床）+1 单人房+1 陪同床

导游：×× 130××××××××

司机：

发： TEL FAX 联系人 应急电话

杭州××××× ××××××××× ××××××××× 李××

苏州×××××酒店 ××××××××× ××××××××× 苏州×××路××号

上海×××××酒店 ××××××××× ××××××××× 上海×××路××号

苏州××××× ××××××××× ××××××××× 贺××

无锡××××× ××××××××× ××××××××× 顾××

南京××××× ××××××××× ××××××××× ×× 133×××××××××

日期	周	行程	交通	景点	酒店
2 月 17 日	日	——上海——杭州 (D)	TG662/0625+BUS	接机，大巴前往杭州，抵达后用晚餐，晚上欣赏大型歌舞表演宋城千古情	(自) 百瑞四季
18 日	一	杭州 (BLD)		乘船游西湖、岳庙，花港观鱼、龙井问茶，游览净慈寺，雷峰塔，长桥公园，晚餐品尝杭州风味（东坡肉、叫花鸡、西湖醋鱼）晚餐后游览武林广场	(自) 百瑞四季
19 日	二	杭州——乌镇—— 苏州 (BLD)	BUS	上午大巴前往乌镇，游览水乡古镇、之后前往苏州，游览网狮园、晚餐品尝评弹风味	(自) 环龙商务
20 日	三	苏 州——无 锡 (BLD)	BUS	早餐后游览山塘古街、寒山寺、丝绸厂，下午大巴赴无锡，游览鼋头渚、太湖，灵山大佛、晚餐品尝无锡太湖风味（排骨，太湖银鱼）	(代) 锦仑
21 日	四	无锡——宜兴—— 南京 (BLD)	BUS	早餐后参观珍珠养殖场，大巴前往宜兴，游览善卷洞，陶工厂和陶市场。接着前往南京，晚餐品淮扬风味，晚餐后夜游夫子庙	(代) 悦客
22 日	五	南 京——上 海 (BLD)	BUS	早餐后游览中华门，玄武湖，台城和长江大桥，下午大巴前往上海，抵达后游览外滩和南京路	(自) 洋洋显达

续表

日期	周	行程	交通	景点	酒店
23 日	六	上海 (BLD)		游览城隍庙, 人民广场, 上海博物馆, 上海大剧院, 午餐品尝小笼包, 登金茂大厦 88 层, 游览浦东新区, 参观滨江大道 (浦东外滩), 瑞金路中式服装街自由购物	(自) 洋洋显达
24 日	日	上海——KUL (B)	TG417/1610	自由活动, 搭乘磁悬浮前往机场	

备注:

- 1. 游客机场税自理, 请全陪代为确认机位。
- 2. 请各地接待社与全陪联系交接地点及时间。
- 3. 各地购物: 上海: 貔貅, 杭州: 茶园、宝树堂, 苏州: 丝绸, 南京: 矿艺, 无锡: 珍珠、茶壶。
- 4. 各地风味: 杭州东坡肉、叫花鸡、西湖醋鱼、苏州评弹宴、南京淮扬风味、无锡排骨、太湖银鱼。
- 5. 各地严禁加景点。

联系人: 徐×× (138××××××××××)
OP: ×× (0571-××××××××××, 138××××××××××)
电话: 0571-××××××××××, ××××××××××
传真: 0571-×××××××××× ××××××××××

2008 年 2 月 5 日

任务2 接 站 服 务

◎训练目标

通过本任务的训练, 使学生掌握进入接站程序后在旅游团抵达前、抵达后以及从机场车站或码头到下榻饭店转移途中应该做哪些工作。

► 模拟任务

有一个从德国来中国的 12 人旅游团, 8 月 15 日上午 10:50 从上海虹桥机场入境, 旅游团首先要在上海旅游两天, 在上海游期间由上海春秋旅游社承担地接任务, 地接社派你负责本次接团任务。



任务分析

在德国游团抵达之前,要做好接站准备工作,核实本次航班抵达的准确时间,提前半小时到达虹桥机场迎候旅游团,核对团队信息、清点交接行李、集合登车,并进行转移途中的服务工作。



任务实施

步骤一 旅游团抵达前的服务

1. 确定旅游团所乘交通工具的准确时间

旅游团乘飞机到达,可以通过电话在飞机预定抵达的前两个小时,即8月15日的8:50前向机场问讯处确认,团队所乘航班的准确抵达时间,从而为后续工作的开展进行决策和安排。

2. 与全陪、旅游车司机、行李车司机联络

因为是入境团的第一站,作为组团社的导游一般提前一天在上海等候了。在接站前,要与全陪约好时间、等候地点;同时要告诉司机该团的活动日程和时间安排,并与司机(包括行李车的司机)商定出发时间,确定会合地点,接上全陪一同前往机场迎接游客。

3. 提前半小时抵达接站地点

在10:20之前(一般设置提前半小时),一定要到机场在接站地点恭候游客。到了机场后,与司机商定停车位置,并记住车辆的标志和停车位置。

4. 核实班次抵达的准确时间

因为任何交通工具在行程中都存在着变数,作为地陪须再次向机场问讯处确认航班抵达的准确时间。

5. 迎候旅游团

手持接站牌、导游旗站在出口处醒目位置,热情迎接。

步骤二 旅游团抵达后的服务

1. 认找旅游团

此时要非常专心地观察出站游客的标志,可以根据游客来源的国别、团队的徽记标识作出判断,及时与旅游团的领队接洽上,根据接团计划上的信息,一一核对,双方情况相符后才能确定接团。

2. 核实实到人数

确定接到团后,向领队核实实际到达的人数,如果实到人数与计划上有出入,应该马上报告旅行社,并与酒店等相关接待部门取得联系,确保游客吃、住等各方面的顺利落实。

3. 集中清点行李

与领队、全陪、行李运送员在一起进行行李的交接、清点。

4. 集合登车

(1) 要提醒旅游者带好随身物品,热情引导游客前往乘车处,观察游客的情况,是否需要照顾,需要的话要适时给予帮助。