

高职院校旅游与酒店管理专业教材

模拟与现场导游

MONI YU XIANCHANG DAOYOU

张峰 主编



青岛出版社

高职院校旅游与酒店管理专业教材

模拟与现场导游

MONI YU XIANCHANG DAOYOU

主 编 张 峰

副主编 王保松 张 明

编 委 周海磊 杨 栋 石媚山 倪 红 刘 庆



青岛出版社

图书在版编目(CIP)数据

模拟与现场导游/张峰主编.——青岛:青岛出版社,

2008.8

高职院校旅游与酒店管理专业教材

ISBN 978-7-5436-4848-7

I. 模... II. 张... III. 导游—高等学校:技术
学校—教材 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 107879 号

书 名 模拟与现场导游
主 编 张 峰
出版发行 青岛出版社
社 址 青岛市徐州路 77 号(266071)
本社网址 <http://www.qdpub.com>
邮购电话 13335059110 (0532)85840228
传 真 (0532)85814750
责任编辑 曹永毅 E-mail: cyyx2001@sohu.com
责任校对 周 莉
封面设计 于文涛
照 排 青岛海讯科技有限公司
印 刷 青岛双星华信印刷有限公司
出版日期 2008 年 8 月第 1 版 2008 年 8 月第 1 次印刷
开 本 16 开(787mm×1092mm)
印 张 22.5
字 数 500 千
书 号 ISBN 978-7-5436-4848-7
定 价 37.80 元

编校质量、盗版监督电话 (0532)80998671

青岛版图书售出后如发现印装质量问题,请寄回青岛出版社印刷物资处调换。

电话 (0532)80998826

高职院校旅游与酒店管理专业教材

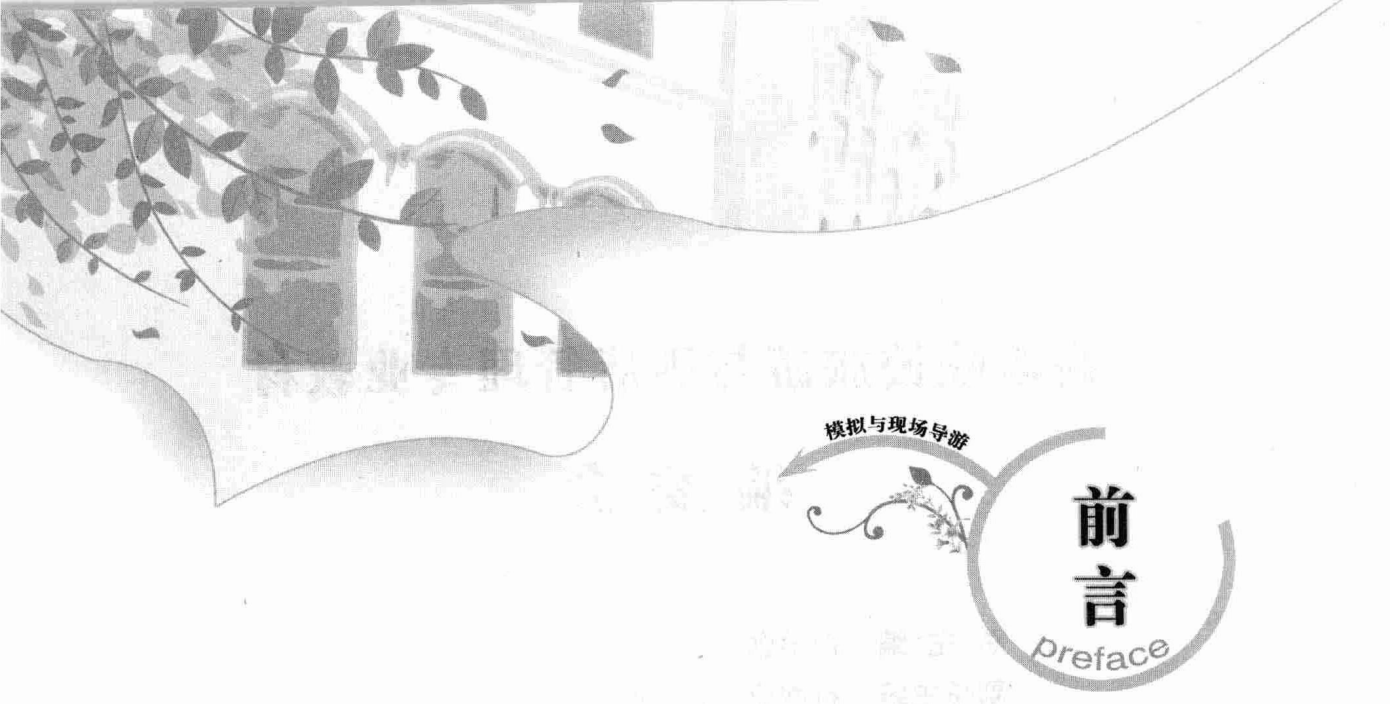
编委会

总主编 崔学勤

副总主编 石增业 张 峰

编 委 (按姓氏笔画排列)

王光健	王保松	王 超	王赫男
石媚山	孙丽钦	孙诗靓	刘迎华
刘菲菲	朱雅青	纪志华	许文素
李佳龙	李 娜	张立俭	张 伟
张 朋	张 明	张明洪	张 圆
杨明义	杨 栋	杜彦超	周 林
周海磊	赵德银	胡友宇	姜文魁
徐 莉	龚 伟	康传德	郭亚军
焦念涛	蒋 婷	董全悦	程 彬
薛 陆	穆 林	魏龙吉	魏有广



模拟与现场导游

前言

Preface

本书主要面向高职院校旅游管理、导游管理专业在校学生、山东省内的自助游客人以及旅游爱好者，还可以作为导游资格考试现场导游考前辅导用书。

本书以山东境内的主要知名景点为背景资料，将导游业务穿插其中，主线为山东旅游全线的行程计划。全书分为开篇、青岛一地篇、山东半岛篇和山东全线篇四部分内容。其中开篇统领全书，开篇中的旅游接待计划为旅游团队在山东8日的接待计划。全书根据接待计划中涉及的青岛、半岛和全线内容一一展开，线路清晰，让读者一目了然。在具体的景点编写中，突破了传统的习惯限制，除了重点描述“讲解范文”，还增加了“景点定位”、“游览路线”、“注意问题”、“平面线路图”等内容，突出了本书的实用价值。

本书得到了学校领导的大力支持，参与编写本书的全体教师尽职尽责，付出了大量的心血。书中英文部分得到了青岛市第七届“琴岛奖”获得者 James R Ely 和美国密苏里州立大学教授 Linda Benson 的大力协助，这两位国际友人为本书英文部分的完成付出了辛勤的劳动。在此一并表示感谢！由于编写时间有限，书中难免存在缺点和错误，恳请广大读者提出宝贵意见。

编 者

CONTENTS

目录

模拟与现场导游

开 篇 / 1

- 第一节 旅游团队抵达前的工作 / 5
- 第二节 欢迎词与欢送词 / 11
- 第三节 沿途讲解的构成与组织 / 19
- 第四节 送团注意事项及后续工作 / 25

青岛一地篇 / 28

第一章 前海一线 / 28

- 第一节 走进帆船之都——青岛 / 28
- 第二节 青岛湾景区 / 33
- 第三节 汇泉湾景区 / 59
- 第四节 太平湾景区 / 80
- 第五节 浮山湾 / 90
- 第六节 石老人国家旅游度假区 / 101

第二章 崂 山 / 115

- 第一节 首次沿途导游 / 116
- 第二节 巨峰景区 / 119
- 第三节 太清景区 / 133
- 第四节 北九水 / 153

山东半岛篇 / 170

第一章 走进最适宜人类居住的城市——威海 / 170

- 第一节 首次沿途导游 / 171
- 第二节 刘公岛 / 175

第二章 走进葡萄城、魅力之都——烟台 / 197

- 第一节 烟台市区首次沿途导游 / 197
- 第二节 烟台山 / 200
- 第三节 张裕酒文化博物馆 / 208

第三章 走进人间仙境——蓬莱 / 214

第一节 首次沿途导游 / 214

第二节 八仙渡海口 / 217

第三节 蓬莱阁景区 / 230

第四节 蓬莱海洋极地世界 / 249

山东全线篇 / 252

第一章 走近孔子 扬帆青岛 / 252

第二章 走进省会——泉城济南 / 259

第一节 首次沿途导游 / 259

第二节 趵突泉公园以及周围景点 / 261

第三节 大明湖 / 271

第三章 走进泰山脚下——泰安 / 292

第一节 首次沿途导游 / 292

第二节 岱 庙 / 293

第三节 泰山景区 / 298

第四章 走进孔子之乡——曲阜 / 309

第一节 首次沿途导游 / 309

第二节 孔庙、孔府、孔林 / 311

第五章 特色旅游线路 / 333

第一节 蒲松龄故居 / 333

第二节 王羲之故居 / 337

第三节 齐国历史博物馆 / 345

第四节 杨家埠民间艺术大观园 / 349

参考文献 / 353

CONTENTS





开篇

★ 本篇导读

在导游实务的学习中,我们已经接触到一定的背景知识,这为现场导游的实际操作奠定了良好基础,本篇中我们重点介绍地方陪同导游员的工作程序。理论上讲,对地陪导游员总体上有三个要求:

- (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队参观游览过程中的导游讲解工作和合同计划内的食宿、购物、文娱等活动;
- (3) 妥善协调处理各方面的关系和突发问题。

要达到这三个方面的要求,通常还要完成八个步骤:服务准备、迎接服务、入店服务、核对商定节目安排、参观游览服务、其他服务、送站服务、后续工作。

导游工作是旅游过程中的核心和灵魂所在。我们将重点介绍地陪导游员旅游服务的实际工作程序。导游服务的独立性、知识性、技能性、多重性、复杂性都将在旅游接待的各个环节中体现出来。

一名优秀的导游员可能不是“专家”,但是绝对是一名“杂家”。作为实际的项目管理者,导游从拿到一份接待计划开始就承担起导演、设计师、主持人、外交大使、协调员等组织策划者的角色;作为旅游专业人士,导游同时又是演说家、舞蹈家、歌唱家、形象大使等技能工作者角色的扮演者。从这个意义上讲,导游是体力和脑力高度结合的综合性服务岗位。

台上一秒钟,台下十年功。随着旅游者消费观念日趋成熟,导游员要想实现在工作中应对自如,准备工作必不可少,而且要做精做细。本篇将按照接待服务的实际流程,以山东省旅行社典型接待计划为实例,从导游员的接待准备入手,以迎团和送团两个环节为重点展开导游词创作与编写的引导,并进行全面模拟和演示。



★ 学习目标

- (1) 系统掌握旅游团队接待的主要程序及相关技巧,提高导游人员实际接待能力。
- (2) 了解导游词的基本概念和功能。
- (3) 掌握欢迎词和欢送词的准备要素和编写特点,能够独立完成迎团和送团任务。
- (4) 通过职业素养、礼仪、语言等方面的相关准备工作,灵活而又恰当地处理团队接待过程中的注意事项。

★ 材料阅读

行程计划

表格 1. 旧金山华侨旅游团山东、河南、黄山、上海双飞 15 日行程

时间	行程	用餐单	住宿
D1	上午,青岛流亭国际机场接机。 中餐后游览青岛市内:游览青岛的象征——栈桥(游览时间 1 小时),游览历史文化名胜——被誉为“提督府”的迎宾馆(游览时间 1 小时),游览 2008 奥运大厅——青岛电视塔(游览时间 1.5 小时),俯瞰青岛城市建设,欣赏美丽的海滨风景——东海路雕塑一条街,入住酒店。	含中晚餐	住青岛市(五星)
D2	早餐后游览国家 AAAA 级景区崂山(游览时间 1 小时),游览道教全真第二大丛林太清宫(游览时间 1 小时)。市内游览青岛新标志——五四广场上“五月的风”,外观 2008 年奥运会帆船赛举办场地(游览时间 1 小时)、青岛啤酒博物馆(游览时间 2 小时)。	含早中晚餐	住青岛市(五星)
D3	早餐后乘车赴淄博(车程 3.5 小时),游览淄博历史博物馆(游览时间 1.5 小时);乘车赴济南(车程 1.5 小时),游览趵突泉(游览时间 2 小时)、泉城广场(游览时间 1 小时)。	含早中晚餐	住济南市(五星)
D4	乘车赴曲阜(车程 3 小时),游览曲阜三孔(游览时间共 2~3 小时);孔府、孔庙、孔林,返回泰安。	含早中晚餐	住泰安市(四星)
D5	早餐后游览被誉为五岳之首、世界自然与文化双重遗产的泰山风景区(游览时间 5~6 小时);转乘交通车从中天门开始登山,沿途欣赏云步桥、望人松、升仙坊、南天门、天街、玉皇顶。乘车赴济南(车程约 1.5 小时)。晚上从济南出发乘火车软卧赴郑州。	含早中晚餐	住火车上

时间	行程	用餐单	住宿
D6	早上在郑州(07:00 左右)接火车,早餐后游览黄河风景区,乘车前往焦作(车程 1.5 小时)。	含早中晚餐	住焦作市(四星)
D7	早餐后乘车赴云台山(车程 1 小时,游览时间 3~4 小时),驱车前往九朝古都之一洛阳(车程 2.5 小时)。	含早中晚餐	住洛阳市(五星)
D8	早餐后游览中国三大石窟之一的龙门石窟(游览时间 1.5 小时)、官办寺院——白马寺(游览时间 1 小时)以及王城公园。	含早中晚餐	住洛阳市(五星)
D9	早餐后乘车赴登封中岳嵩山(车程 1.5 小时),游览少林寺(游览时间 2 小时),赴邙山赏牡丹。	含早中晚餐	住郑州市(五星)
D10	早餐后从郑州飞赴杭州,到达杭州后游览西湖(游览时间 1.5 小时)。	含早中晚餐	住杭州市(五星)
D11	早餐后乘车赴千岛湖深渡码头(车程 2.5 小时),乘游船顺新安江赴千岛湖(游览时间 3 小时),乘车赴黄山市(车程 3 小时)。	含早中晚餐	住黄山市(五星)
D12	早餐后乘车赴黄山风景区(车程 1 小时),换乘景区交通车进山,乘缆车上山游览黄山(因住在山上,所以上山之后就可以自由游览)。	含早中晚餐	住黄山上(四星)
D13	晨观黄山日出,继续游览。中午前乘缆车下山(索道下山),乘车赴黟县(车程 1.5 小时),游览西递村(游览时间 2 小时)、宏村(游览时间 2 小时)。返回黄山市(车程 1.5 小时)。	含早中晚餐	住黄山市(五星)
D14	早上从黄山乘机赴上海,游览上海外滩、金茂大厦外景、东方明珠外景、南京路步行街、城隍庙,车游浦东新区。	含早中晚餐	住上海市(五星)
D15	早餐后上海浦东机场乘机返回。	含早中餐	

团费包括:

- (1) 机票及机场建设费、燃油附加费,济南——郑州为夜间软卧火车票。
- (2) 全程豪华空调旅游车。
- (3) 入住四星或五星酒店双标间(含早餐)。
- (4) 正餐费用:50 元/人/正餐(20 个正餐);风味餐费用:100 元/人/风味餐(8 个风味餐)。
- (5) 景点首道门票(含黄山及泰山索道)。
- (6) 全程优秀导游服务(双语导游)。
- (7) 购物店一天不超过一个(进店前与领队协商)。



表格 2. 国内旅游团山东 6 日游接待计划

行程安排

日期	交通区间	游览内容	用餐	住宿
D1	××/青岛	下午接飞机,晚餐后入住酒店。	晚	青岛
D2	青岛/威海	早餐后游东海路雕塑街,五四广场,2008 年奥运会海上赛场——浮山湾、石老人、海产渔村,到达崂山北九水,游览内九水、外九水、九水十八潭、潮音瀑等,乘车赴威海。	早中晚	威海
D3	威海/蓬莱	早餐后游览海滨公园,远眺刘公岛,韩国服装城自由活动,之后赴蓬莱,沿途游览烟台旅游开发区、海研等,抵蓬莱,游八仙过海口景区:八仙桥、望瀛楼、海豹池、会仙阁等。	早中晚	蓬莱
D4	蓬莱/曲阜/泰安	乘车赴曲阜,游三孔:孔庙、孔府、孔林,乘车赴泰安。	早中晚	泰安
D5	泰安/济南	早餐后游泰山(含中转车),游览中天门、十八盘、南天门、天街、碧霞祠外景、摩崖石刻、玉皇顶等,下山后赴济南。	早中晚	济南
D6	济南/××	早餐后游泉城广场、趵突泉公园和大明湖,午餐后送团,结束此次山东之旅。	早中	

接待标准及报价

项目	标准	费用
交通	空调旅游车	
游览	景点第一大门票	
住宿	三星级酒店双标间,含早餐	
餐费	20 元/人/正餐,十个正餐;标准:正餐十人一桌,八菜一汤。	
导游	优秀导游服务	

备注

1	以上报价我社均按照同档次较高的标准来安排,确保接待质量。
2	以上行程我社有权根据实际情况进行灵活调整,但不减少景点。
3	若出现单男单女,我社有权调整为三人间或由客人自行补足房差。
4	因不可抗力因素造成的团队滞留和相关损失由客人自行承担。

以上是两种不同类型的旅游团队在山东段的行程单。就第一个美侨团队山东全线的接待计划而言,一个没有经过专门训练的新导游员通常只知其然不知其所以然。要想

深入了解并尝试接待,必须仔细学习本篇内容。

考取导游资格证,在当地导游服务公司挂靠并办理可以带领旅游团队的 IC 卡,就可以到旅行社为旅游团队展开导游服务了。这个过程看似简单,其实需要做大量的准备工作。在拿到接待计划之前大家是一样的——都是合格合法的资格导游员,但是在拿到接待计划以后,导游员服务水平的差距就开始表现出来了。这固然和个人经验有关,更与接待前准备工作是否细致密切相关。

【拓展阅读】

熟悉整个接待流程

有一位长期接待入境团的导游员是这样描述整个行程的:

首先你要知道,你的客人来自哪里,他们的生活习惯是什么;然后你要了解他们来中国的旅游目的是什么;接下来的事你要等见到客人之后才能做。

国外游客一般都很友好,首先代表中国欢迎他们的到来,顺便问候他们,“一路乘坐交通工具辛苦了。”接下来的工作是带着客人入住酒店或是用餐,这取决于具体的行程安排。不要帮助他们搬很重的东西,也不要碰他们的贵重物品,但是可以帮助儿童。外国客人一般性格开朗,对待他们不要太严肃,否则整个行程和气氛会很压抑。在去酒店的过程中,可以和他们聊一聊有关中国的事情。记住一点,政治性的问题一定要讲原则。

接下来就是游览。充分展示你的口才,讲解好景点,着重介绍我们国家特有的东西,一路上安排好客人……送机的时候,在去机场的路上简单回顾彼此的相知相识以及每天的行程,感谢客人一路上的配合,自己的工作才得以圆满地结束。外国人很健谈,可以让他们谈谈这几天的收获。然后表达能够带领大家在中国游览,自己非常荣幸,并和他们一起回顾中国的景点,最后表示如果客人还想来中国,你仍然愿意做向导,带领他们旅游。帮助客人办理好登机手续之后,送客人过安检,你的工作就结束了。

第一节 旅游团队抵达前的工作

导游员接到通知后,到旅行社领取接团计划,进入一个正常的接团程序中:从熟悉接待计划开始,做好相关的全面准备工作,提前落实具体的接待事宜,顺利进行接站服务。

一、领取并熟悉接待计划

(一) 掌握旅游团的基本情况

导游员从旅行社操作人员手中拿到旅游接待计划后,要在第一时间对团队概况做一个简单了解。主要内容如下:



(1) 年龄。确定年龄结构是导游员作决策的关键依据,开展接待服务的方式方法、讲话的轻重缓急、行程的进度快慢等等都要以客人的年龄为依据。

(2) 性别。有这样一种说法,“男带女,女带男”,但这又不是绝对的。在服务完善的前提下,性别的差异可以缩小,但多数情况下要尊重游客的意见。

(3) 职业。从游客的职业可以了解其主要工作环境和知识水平。以教师团队为例,通常情况下教师的知识面较广,导游员在讲解准备中就要挖掘内涵,以正确的史实、理性的思维和独特的视角来赢得团队的肯定和认可。

(4) 家庭所在地。导游员要争取了解世界各地的情况,力争信息全面。这样在和客人交流过程中才会有共同话题,同时突出地域特殊性,让游客出游收获颇丰。

(5) 组团方式。对待团队和散客在服务过程中会有不同的方法,带散客要照顾到每一个散客单位,带团队主要是和领队(通常是组织负责人)协商进行相关项目的安排。

(6) 族群民族。团队中如果有少数民族,在讲解过程中要格外注意照顾民族感情,说话、做事要体现民族平等,维护民族团结。

(二) 掌握团队的特殊要求和注意事项

- (1) 饮食禁忌。
- (2) 宗教信仰。
- (3) 国别游客,即团队中游客来自不同国家。
- (4) 景点增减及更换。
- (5) 交通工具转换。
- (6) 重点团队接待。

(三) 落实旅游接待细节和交通票据

- (1) 相同旅游线路中不同旅游景点的确认。
- (2) 团费包含项目和自费项目的确认。
- (3) 沿途基本航空、铁路线路、高速公路、景区景点示意图确认。
- (4) 火车票车次、发车时间、往返程、车位、运行时间确认。
- (5) 飞机航班号、经停、改退签、信息核实、舱位、运行时间确认。
- (6) 客运轮船起航码头、停靠码头、舱位、运行时间确认。

二、带团前的准备

(一) 导游必备物资准备

- (1) 财务保障:预支团款、支票、银行卡等。
- (2) 身份证明:身份证、导游 IC 卡、个人名片等。
- (3) 业务必备:导游旗、接站牌、手提扩音器、行李牌、团队记录单、相关单位的联系电

话、游客意见单等。

- (4) 团队结算单据:门票、餐饮签单、车辆票据等。
- (5) 生活用品:洗漱用品、换洗衣物等。
- (6) 馈赠物品:与客人交换的小礼物、带领游客娱乐的小道具等。

(二) 语言和相关知识的准备

在接团前,地陪要根据旅游团的特点和参观游览项目安排,做好相应的知识和语言准备。

- (1) 欢迎词和欢送词准备。
- (2) 行程中沿途城市概况介绍。
- (3) 沿途风光讲解准备。
- (4) 景点景观讲解准备。
- (5) 娱乐节目串词准备。
- (6) 预估客人感兴趣的近期社会话题准备。

【小贴士】

导游员在景点讲解前,首先要有意识地“占领”观赏最佳位置,面向游客面带笑容,既不要靠游客太近,也不要离游客太远,离游客1米左右即可。导游员讲解的音量大小和音调高低要根据当时的环境而定,手势的幅度不要过大,讲解的景点空间距离跨越也不要过大。

如果在介绍景点时有个别游客打扰讲解,导游员最好冷静地想一想或认真分析情况,若来不及细想和分析,不妨采用“先人后己”的办法,即可以先让那位游客暂时作为“讲解员”。游客讲解得不好也没有关系,在他讲解完后,导游员给予补充。当然,要尽量肯定和赞赏游客讲得好、讲得合理和有特色的部分。如果游客讲解得确实精彩,那么,导游员就要放下架子谦虚向人家学习。但必须注意的是:切忌让游客反客为主。导游员要牢牢把握住整个旅游团队的主动权,让游客临时讲解景点内容的目的在于缓和尴尬的气氛,而绝不是被极个别游客牵着鼻子走,更不能让他来控制整个团队。

(三) 个人第一形象的准备

导游人员是区域性旅游服务人员。在外国游客看来,导游员首先是中国人的代表,在多数国内游客看来,导游员是本地区人民群众的代表。所以导游人员自身形象美不止是个人行为。其次,对导游工作而言,给游客一个美好的第一印象,有助于获取游客的信赖。

在迎接一个旅游团之前,导游员必须考虑自己以什么样的形象出现在这批陌生的游客面前。首先,要考虑到仪表美,包括服饰、发型、风度等。这方面没有固定的标准,要从具体实际出发,因时、因地、因人、因工作性质而定。从传统的审美观来看,以含蓄为宜,



“万绿丛中一点红，动人春色不需多”。民族特点与时代新潮的有机结合，为自己塑造一个含蓄而雅致的形象是合乎时宜的。其次，也是更重要的，是导游员第一次在游客面前展示的精神风貌。有句名言叫“新官上任三把火”，而一个出色的导游，在从机场、车站或码头接客并将其转移到宾馆的过程中，需要组织乘车，车上讲解城市概况和所住旅馆的特色，以及安排客人进房等一系列工作。这些程序一环扣一环，必须精确地计划时间，安排得有条不紊，节奏紧凑，让客人佩服。要达到这样的效果，在迎客之前就要在每个环节上反复落实，在条件允许的情况下，连客人住房的每一个电灯开关、水龙头都要细心地检查，因为这一切都关系到游客对导游员的第一印象。

导游的第一印象是对游客而言的。实际上导游在迎客之前每个环节的准备工作中，已经为树立自己的形象做出了努力。因此，能够给游客一个有凝聚力的第一印象，绝非一日之功。美好的形象是导游在准备导游的工作乃至平时的工作和修养中，用心血和汗水为自己塑造的。

（四）服务心理的准备

即将开始旅游团队的接待，面对原本陌生、稍后越来越熟悉的团队客人，导游员要树立明确的服务意识。把自己每个细微的举动都看作代表区域乃至国别形象的行为，始终为游客的游览提供方便，想游客之所想，急游客之所急。导游员需要具备良好的心理素质，在接团前可从以下三方面做好心理准备。

1. 准备从事艰苦复杂的工作

导游工作既是脑力劳动，又是体力劳动。除了依照导游工作规范，热情地向游客提供正常的导游服务外，还要对需要特殊照顾的游客提供个性化服务。在接待工作中，常有各种各样的问题与事故需要导游去面对和处理。

2. 准备承受抱怨和投诉

在旅游接待过程中，有时可能遇到下列情况：导游员已尽其所能向游客提供热情周到的服务，但由于其他接待环节出现差错或非人为因素造成旅游过程中的不愉快，导致游客的抱怨和投诉；甚至还有一些游客会无故挑剔或提出苛刻要求。对此，导游人员必须有足够的心理准备，冷静、沉着地面对，以自己的工作热情感化游客。

3. 准备以微笑贯穿始终

微笑是旅游服务中的润滑剂，在任何困难面前导游员要始终保持乐观自信，面带笑容无疑能够让游客消除顾虑，让导游树立信心。

【小贴士】

导游上团前的准备——技巧运用

导游人员是旅行过程中责任重大且为客人完全依赖的工作人员。一个旅游团少则

几个人,多则十几人、几十人。导游员在带团游览参观和导游工作中起着协调、沟通上下、内外、左右的重要作用,所以导游在上团前是否做好充分的心理及物质准备显得极为重要。下面是几点经验技巧,希望能对大家提供借鉴及帮助:

(1) 准备一个小包,专门用来盛放上团时的各种票据。这样,即便无法及时整理票据,至少不会丢失。

(2) 上团时最好用胸包或者腰包盛放团款,在整个带团过程中,即便是去洗手间,也要做到包不离人。尤其注意一点:包所在的位置一定要在你的目光扫视的范围之内。在宾馆过夜时,一定要保管好团款及财物。有些导游说他们整晚都抱着团款睡,看似玩笑,实际上这的确是一个很好、很有用的方法。

(3) 上团要带好导游 IC 卡、导游旗、喇叭、计划表、预算表,尤其记住为自己带一些润喉片、消炎药、止泻药,以备不时之需。

(4) 与司机搞好关系。司机的大力配合绝对会使你的工作更顺利地展开。

(5) 与客人首次见面时,一定要给客人留下良好的第一印象。因为第一印象的好坏常常构成人们的心理定式,成为最终评价的参考。

(6) 少开空头支票,做到言必行、行必果。信口开河、模棱两可、华而不实的作风只能引起游客的反感,使其认为你不可靠、不能信赖。这样即便后来你真的对他们许诺时,他们也会心存芥蒂。

(7) 多与游客进行沟通,大致上相互了解,与游客建立朋友关系,尽量促使自己与客人间产生情感共鸣。这样会使接下来的工作事半功倍,对后面的导游工作也是有百利而无一害。

【小思考】

如何给游客留下良好的第一印象?

三、落实具体接待事宜

(一) 落实接待日程安排

(1) 提前做好出团日志,写上每日的详尽工作,出团时按部就班地展开服务。如有意外,及时处理并补充进出团日志。

(2) 确定接团和送团的时间、日期,初步确定接机和送机时间。

(3) 计算团队行程日期并算好景点游览、用餐、休息、购物、自由活动和路途所用的大概时间。如果行程不符,及时向操作人员汇报并作合适的调整。

(二) 落实交通工具、住宿和餐饮的安排

(1) 在拿到行程的同时跟旅游车司机打电话进行沟通,提前一天与为该团在当地提供交通服务的司机联系,商定出发时间、会合地点,要确保提前 30 分钟抵达机场(火车



站、码头等)。

(2) 打电话落实第一晚入住酒店的相关信息。

(3) 根据客人情况(用餐标准、口味特点、饭量大小等)落实行程中的用餐地点。

(三) 落实相关的联系方式

(1) 落实相关旅行社的联系方式,包括组团社、自身所在旅行社、地接社等,在处理相关业务问题时随时备用。

(2) 落实行程中景区景点的联系方式,咨询相关景点的相关信息,如门票政策、事故援助等。

(3) 落实行程中酒店、餐厅的联系方式,提前落实酒店预订信息,房间数量、大小及朝向、楼层、位置等,提前预订旅游餐厅正餐并在用餐之前半小时打电话确认。

(4) 落实车队、旅游者司机电话,在交通服务上寻求便利,以备不时之需。

(5) 落实全陪、领队、客人的联系方式,提前取得联系,进行信息沟通,提前准备应对策略。

【小思考】

如何准备不熟悉的景点?

四、接站服务

前往游客到达机场(火车站、码头等)迎接旅游团的接站工作,是导游员向游客直接提供导游服务的开始,是树立第一印象的关键环节。主要按以下几个步骤展开:

(一) 提前核实备查

在接团当天,提前到达旅行社,全面检查准备工作的落实情况,如果发现漏洞,立即联系落实。在出发前往机场(火车站、码头等)之前要做到“三核实”,即核实任务表时间、时刻表时间、问询机场(火车站、码头等)所知的时间。

(二) 与司机确认游客抵达时间

航班起飞或车辆开动后,通过班次问询或大概时间估计,把最新的抵达时间告知司机。

(三) 持接站牌迎候、认找旅游团

站在出港(站)口的醒目位置,面向出港(站)旅客展开社旗和接站牌,以确保游客和对方领队或全陪能够清晰地看到自己的接站牌和社旗,仔细观察,主动认找旅游团。

(四) 确认并核对人数和行李

接到旅游团后,立即和领队、全陪或游客核对实到人数和行李。如出现增加或减少等与计划不符的情况,及时通知接待旅行社的有关部门并作出相应调整。