

导游业务知识一本通



李美霖 彭玲 编著

DAOYOU YEWU ZHISHI
YIBENTONG



旅游教育出版社

导游业务知识一本通



李美霖 彭玲 编著

旅游教育出版社

· 北 京 ·

策 划:丁海秀

责任编辑:张 毅

图书在版编目(CIP)数据

导游业务知识一本通/李美霖,彭玲编著. —北京:旅游教育出版社,2010.1

ISBN 978 - 7 - 5637 - 1909 - 9

I. ①导… II. ①李… ②彭… III. ①导游—基本知识 IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 229956 号

导游业务知识一本通

李美霖 彭 玲 编著

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www. tepcb. com
E - mail	tepfx@163. com
印刷单位	河北省三河市灵山红旗印刷厂
装订单位	河北省三河市盛凯文装订厂
经销单位	新华书店
开 本	850 × 1168 1/32
印 张	6. 75
字 数	138 千字
版 次	2010 年 3 月第 1 版
印 次	2010 年 3 月第 1 次印刷
印 数	1 - 6000 册
定 价	15. 00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

前 言

作为导游专业的教师,我的大部分学生在校期间就考取了导游资格证书,甚至有些学生在就读大学期间就兼职从事导游工作。这些新导游员带着满腔热情跨入旅游行业,但是万事开头难。在茫茫职业生涯中,他们不知道如何才能迈好重要的第一步。许多新导游员由于缺乏导游入职和带团经验,为此走过许多弯路、吃过许多苦头。为了让这些年轻的导游员们少走一些弯路,特编写本书。

本书从实践出发,以帮助新导游员解决实际问题为宗旨,从新导游员刚刚考取导游资格证书后如何解决所面临的诸多问题开始,到带团过程的食、住、行、游、购、娱六大环节中如何熟练地做好业务工作,提出了相应的处理和解决办法,急新导游员之所急,想新导游员之所想。

本书由李美霖、彭玲(桂林旅游高等专科学校)任主编。参编人员有:黎宇(桂林唐朝国旅)、麻丽彩(桂林国旅)。具体写作分工是:李美霖编写绪、住、游三部分及负责最后的统稿工作;彭玲编写行、娱两部分;黎宇编写食、购两部分;麻丽彩负责校稿。

在本书编写过程中,我们拜读了国内外许多专家和学者的相关著作,并借鉴了其中部分内容,同时广泛听取了老导游员的意见和建议,在此对各位专家学者及老导游员表示衷心的感谢!由于受时间和水平所限,书中难免会有错误和不妥之处,敬请专家和读者不吝赐教,以便再版时修订完善。

编者

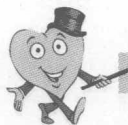
2010.2



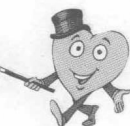
目 录

contents

1	绪——导游员认识自己的开始
2	什么是导游员
2	导游员与向导有何不同
2	什么是导游服务
2	导游服务有什么特点
4	为什么说在旅游活动中导游员起着举足轻重的作用
5	目前我国导游员应具备什么条件才能上岗
5	我国导游员有哪些分类
6	什么是领队
6	什么是全陪
6	什么是地陪
6	什么是定点陪同导游员
7	什么是专职导游员
7	什么是兼职导游员
8	导游员的基本职责有哪些
8	领队有何职责
8	全陪有何职责
9	地陪有何职责
9	全陪讲解的内容有哪些
10	地陪讲解的内容有哪些
11	为什么说全陪、地陪、领队三者的根本利益相同
11	全陪、地陪、领队三者之间如何建立起良好的协作关系
12	地陪如何搞好与全陪、领队的关系



- 12 一名合格的导游员应具备怎样的素质
- 13 一名合格的导游员必须掌握哪些知识
- 14 我国导游员的职业道德是什么
- 14 我国导游员的行为规范是什么
- 15 “严格按照规章制度办事,执行请示汇报制度”主要包括哪些内容
- 15 我国导游员在哪些方面应自觉遵纪守法
- 16 我国导游员应注意哪些小节
- 16 我国导游员应有的思想品德主要表现在哪些方面
- 16 导游员的独立工作能力主要表现在哪些方面
- 17 如何挂靠导游证
- 17 导游员如何进入旅行社工作
- 18 新导游员如何跟团
- 19 新导游员初次上团容易出现哪些问题
- 19 新导游员初次上团如何自我调节
- 20 新导游员第一次带团如何克服紧张情绪
- 21 新导游员带团时需要准备哪些物品
- 23 什么是签单
- 24 导游员的仪表仪容有何要求
- 24 新导游员如何准备导游词
- 27 新导游员如何在带团中不断提高自己
- 27 新导游员在初次带团时如何防止出错
- 28 新导游员如何处理好与旅行社办公室工作人员的关系
- 30 新导游员如何处理好与旅游车司机的关系
- 32 新导游员如何赢得游客的好感和信任
- 32 导游员如何协调好与旅游者的关系
- 33 导游员为什么要在游客面前树立良好形象
- 34 导游员如何才能维护自身的良好形象
- 34 导游员应如何协调旅游者之间的关系
- 35 旅游行政管理部门对导游员如何进行管理
- 36 如何年审导游证
- 36 导游员的收入如何构成



39	食——导游服务的首要
40	旅游团用餐形式有哪些
41	旅游团通常在哪儿用餐
42	地陪为什么要提前订餐
42	全陪应该如何做好餐饮服务
43	地陪应怎样安排旅游团队用餐
45	导游员如何把握用餐的节奏
46	地陪应该怎样安排散客团用餐
46	接待超大型旅游团时,导游员应如何做好餐饮服务
47	因为航班改点而造成客人无法用餐的情况,导游员如何处理
48	提供用餐服务前,导游员应向游客交代哪些事项
49	导游员应如何做好客人用餐中的服务工作
49	导游员如何安排印度团用餐
51	地陪在社会定点餐馆订餐时,必须考虑哪些因素
52	在遇到餐厅服务员服务态度不好时,导游员应怎么办
53	遇到餐厅提供的饭菜分量不足时,导游员应怎么办
53	游客用早餐时,导游员应如何服务
54	旅游团中有特殊口味者,导游员应如何处理
55	游客提出中餐换西餐,导游员应如何处理
56	游客提出退餐费自行用餐,导游员应如何处理
57	个别游客要求单独用餐,导游员应如何处理
58	游客要求提前或推迟用餐时间,导游员应如何处理
59	送早班机,导游员应如何安排游客的早餐
60	旅游黄金周,导游员应如何提供餐饮服务
60	游客提出想品尝当地特色小吃,导游员怎么办
61	游客掏钱请吃消夜,导游员怎么办
61	游客邀请导游员同桌用餐,应如何处理
62	游客提出要送餐服务,导游员应怎么办
62	用餐时游客提出要增加酒水,导游员应如何处理
63	游客食物中毒,导游员应如何处理
63	导游员在提供用餐服务时所忌讳的言行有哪些



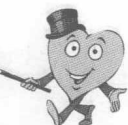
- 64 游客用餐结束后,导游员如何办理签单结算
- 65 **住——导游服务的关键**
- 66 导游员接团前要熟悉酒店的哪些情况
- 68 地陪在入住酒店服务方面,有哪些主要工作
- 69 全陪在入住酒店服务方面,主要有哪些工作
- 71 地陪应如何向游客介绍酒店设施
- 73 导游员在分房时须掌握何种技巧
- 74 地陪应如何确定和通知叫早及早餐时间
- 75 导游员如何监督行李进房
- 76 全陪如何支付行李员小费
- 77 旅游团队抵达酒店后,个别游客没拿到行李,导游员应如何处理
- 78 游客入住自订酒店时,导游员应如何予以协助
- 79 接凌晨的火车或船只,无法及时入住酒店,导游员应如何处理
- 80 导游员如何协助游客兑换外币
- 81 到达酒店后发现客人未带身份证件,导游员该怎么办
- 82 导游员如何监督酒店履行合同
- 83 游客要求住单间,导游员如何处理
- 84 游客要求调换房间,导游员如何处理
- 86 游客要求住更高档的房间,导游员如何处理
- 86 游客要求换更高档的酒店,导游员如何处理
- 87 在酒店内游客丢失贵重物品,导游员该怎么办
- 88 游客在酒店内生病,导游员该怎么办
- 89 客人投诉房间空调不冷或不热时,导游员该怎么办
- 90 游客想购买酒店内的装饰品或其他物品,导游员应如何处理
- 91 退房时遇到客人不愿支付自己在酒店消费账目,导游员该怎么办
- 92 酒店发生火灾时导游员该怎么办
- 93 在团队即将离开酒店时,导游员须提醒客人哪些注意事项
- 94 导游员如何确定出行李时间
- 95 导游员在送团离店前应如何处理行李
- 96 导游员应如何提供离店服务



97	行——导游服务的基础
98	地陪接团前须做好哪些准备工作
99	导游员在接团前须做好哪些心理准备
100	导游员如何设计工作方案
102	接重点团时,地陪须做好哪些特殊准备工作
102	接大型团时,导游员须做好哪些特殊准备工作
103	接参观团时,导游员须做好哪些特殊准备工作
103	接宗教团时,导游员须做好哪些特殊准备工作
103	接残疾团时,地陪须做好哪些特殊准备工作
103	地陪迎接服务的程序有哪些
105	地陪接团时,旅游团所乘飞机(火车、轮船)晚点应如何处理
105	旅游车司机与导游员分赴接站点后,因故不能及时会面该怎么办
106	地陪出现错接该怎么办
106	地陪出现空接该怎么办
107	地陪出现漏接该怎么办
107	旅游团分几次到达,地陪该如何处理
108	地陪接到旅游团后,发现团队实到人数与接待计划不相符时该如何处理
108	接到旅游团后导游员应如何清点行李
108	旅游团上旅游车后地陪应如何清点人数
109	乘坐旅游车时,导游员要向游客说明哪些事项
109	欢迎词包括哪些内容
109	欢送词包括哪些内容
110	地陪首次沿途导游的主要内容是什么
111	全陪接团前要做好哪些准备工作
112	全陪如何去迎接首站入境团队
113	全陪应如何与外团领队商定旅游日程、核对交通票据
113	旅游团离开一地赴下一站时,全陪应做好哪些工作
114	在离境站,全陪应做好哪些服务工作
115	旅游团乘坐的班机晚点起飞,导游员应如何处理
115	旅游团到达各旅游目的地时,全陪应做哪些工作
116	出现误机(车、船)时,导游员如何处理



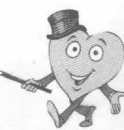
- 116 途中旅游车出现故障,导游员该怎么办
- 117 途中旅游车出现交通事故,导游员该怎么办
- 117 途中有人拦阻旅游车,导游员该如何处理
- 118 旅游旺季,卧铺车票变为硬座车票时,导游员该怎么办
- 118 导游员如何做好交通票据的核实工作
- 118 个别游客提出推迟离境,导游员如何处理
- 119 旅游团因故缩短在当地的停留时间,导游员该怎么办
- 119 旅游团因故延长在当地的停留时间,导游员该怎么办
- 120 送早班机什么时候出行李为宜
- 120 送机途中遇到堵车,导游员应如何处理
- 121 什么是电子机票,导游员如何帮助使用电子机票的游客办理登机手续
- 121 什么是“OK”票和“OPEN”票
- 122 乘机时,游客应提前多长时间到达机场
- 122 乘机时,行李托运有何规定
- 123 乘机时,导游员如何帮助游客办理登机手续
- 124 乘火车时,游客携带物品有何规定
- 124 乘船时,游客携带行李方面有何规定
- 125 旅行过程中游客行李丢失,导游员应如何处理
- 125 什么是护照,护照的种类有哪些
- 126 什么是签证,签证的种类有哪些
- 126 什么是黄皮书,怎样申请办理黄皮书
- 127 我国禁止出境的物品有哪些
- 127 我国限制出境的物品有哪些
- 128 我国限量出境的物品有哪些
- 129 **游——导游服务的核心**
- 130 导游员应如何确定活动日程安排
- 130 客观原因引起活动日程安排变更时,导游员应如何处理
- 132 在所有游览活动开始之前,地陪应向游客交代哪些事项
- 133 赴景点途中地陪应如何做好沿途导游工作
- 134 导游员在旅游车上讲解时应注意哪些事项
- 136 导游员如何在带团过程中组织活动、调节气氛
- 136 导游员在讲解中应该规避的问题有哪些
- 138 在进入景区游览前,地陪应向游客交代哪些事项



139	游客游览景区时,地陪应怎样带领团队进行导游工作
140	游览景点时,地陪如何更好地为游客提供讲解服务
141	游客游览景点时,地陪、全陪、领队如何分工合作
142	游览途中如遇可疑人员尾随团队,导游员该怎么办
142	一个景区游览结束后,导游员该做什么
143	在游览返回途中导游员一般应做哪些工作
143	导游员应如何引导游客正确审美
145	旅游团进园区游览时,儿童身高超限,导游员应如何处理
146	旅游团中有残障人士,导游员应如何带团游览
147	游客在景区内摔伤,导游员应如何处理
148	游客在景区内被盗,导游员应如何处理
149	游客在景区内走失,导游员应怎么办
150	游客在游览途中中暑,导游员如何处理
151	游客在景区被蜂蜇伤,导游员应怎么办
151	客人在游览过程中癫痫发作,导游员应怎么办
152	游客在景区被蛇咬伤,导游员应怎么办
153	游客与人发生争吵,导游员应如何处理
155	带领超大型旅游团游览景区时,导游员应如何控团
155	少数游客临时要求改变计划内游览项目,导游员应怎么办
156	个别游客在景区内要求自由参观拍照,导游员应如何处理
156	旅游景区人山人海,导游员应如何应对
156	导游员给游客推荐计划外景点时,应注意哪些方面
157	旅途中游客提出要参观沿途乡村,导游员应如何处理
158	游客要求去不对外开放的机构参观,导游员应如何处理
158	游客提出要“脱团”自行游览,导游员应如何处理
158	游客要求其亲友随团游览,导游员应如何处理
159	地陪应如何安排好旅游团的参观会见活动
159	每次游览结束游客集合上车后,导游员必须要做什么事
159	导游员如何防止游客迟到
161	购——导游服务的“敏感地带”
162	什么是旅游定点购物商店



- 162 什么是签单、人头费、停车费
- 163 导游员为什么要带旅游团到旅游购物店购物
- 165 导游员如何选择旅游团的购物商店
- 166 旅游购物店里的东西是否一定比百货商店的贵
- 167 导游员如何处理好购物和游览的关系
- 168 导游员如何向客人说明旅行过程中的购物问题
- 169 购物促销与宰客有什么区别
- 170 游客购物的动机一般会有哪些
- 172 游客进购物店之前地陪应做好哪些准备工作
- 175 临进店前,导游员如何向游客进行购物促销
- 176 导游员向游客介绍旅游商品时要注意哪些问题
- 178 游客进店后,导游员应做好哪些工作
- 179 游客结束购物上车后,地陪应做好哪些工作
- 180 大多数游客已经离店上车,但还有一两位在店内讨价还价,导游员应该怎么办
- 180 游客要求单独外出购物,导游员应如何处理
- 181 当客人在自由市场看上某样东西后征求导游意见,导游员应怎么做
- 182 如何解释进店时商店给客人发放的参观券或号牌
- 182 游客要求购买古玩,导游员应如何处理
- 183 游客要求购买中药材、中成药,导游员应如何处理
- 183 游客购买大件物品要求帮助托运,导游员应如何处理
- 184 游客询问购物回扣时,导游员应如何回答
- 184 游客询问珠宝真假时,导游员应如何回答
- 185 游客要求再次去商店购买相中的物品,导游员应如何处理
- 185 游客请求帮助购买日用品,导游员应如何处理
- 186 旅游团离开时,游客委托代购有关物品,导游员应如何处理
- 186 游客买了东西又想退换,导游员应如何处理
- 187 游客看中的商品请你拿主意,导游员应如何处理
- 187 游客买到假冒伪劣商品,导游员应如何处理
- 187 游客请导游员帮忙转交贵重物品,应如何处理
- 188 小贩向游客强拉强卖,导游员该怎么办



189	娱——为导游服务增添缤纷色彩
190	旅游团为什么要安排可选择性娱乐节目
190	旅游团的加点应该如何操作
191	导游员应该如何正确对待团队的加点问题
193	导游员在什么情况下才可以加点
194	导游员应该如何做好加点促销
195	导游员在安排游客加点“套餐”时,应注意哪些事项
196	全陪应该如何监督团队加点项目的操作
197	带领游客观看演出前,导游员该做好哪些工作
198	组织游客观赏文艺演出时,导游员应注意什么
198	组织游客参与少数民族风情活动时,导游员应注意什么
199	组织游客参加水上夜游活动时,导游员应注意什么
199	组织游客品尝风味消夜时,导游员应注意什么
200	演出结束散场后,导游员该做好哪些工作
200	游客不愿观看计划内的文艺节目,导游员应该怎么办
200	个别游客要求去不健康的娱乐场所,导游员应如何处理
202	主要参考书目

绪——导游员认识自己的开始

导游员是旅行社接待工作的支柱，是最直接的一线服务人员，被称为一个国家、一个地方的“形象大使”。一名合格的导游员，必须从认识自己开始，根据职业要求不断地提高和完善自身素质，以规范的操作、娴熟的技能 and 周到的服务做好导游工作。



什么是导游员

从字面上解释,“导游员”就是带领游客游览观光的人员。而“导游员”(Guide)的英文解释是:Person who shows others the way esp. a person employed to point out interesting sights on a journey or visit. (导游是为他人指路的人员;特别是受雇于人,为其在游览和参观中指示出有兴趣之景观的人员)。

在《导游人员管理条例》中,导游员的定义是:依照《导游人员管理条例》的规定取得导游证,接受旅行社委派,为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。

导游员与向导有何不同

向导一词可以追溯到古代。人们为了旅行的安全与顺利,往往会寻找或雇用一個熟悉当地的人来做引导。向导的主要工作是帮助旅行的人们认路、辨认方向。

而现代旅游者对导游员的要求已远远不只是指路这么简单。导游员所从事的工作,除引导旅游者进行游览外,还包括组织、协调整个旅游活动,提供讲解和生活服务等全方位的服务。

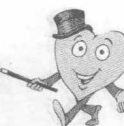
什么是导游服务

导游服务,是导游人员受组团旅行社委托并代表该社接待或陪同游客旅行、游览,按照组团合同或约定的内容和标准向游客提供的旅游接待服务。

导游服务有什么特点

1. 工作量大

导游服务涉及旅游者的食、宿、行、游、购、娱等方面,工作量



大,而且变化不定;每天工作时间不固定,遇有突发事件和意外事故都要及时处理。

2. 独立性强

- (1) 独立地宣传、执行国家政策;
- (2) 协调好各种关系;
- (3) 根据不同旅客的需求进行有针对性的独立讲解;
- (4) 独立地、合情合理地处理旅游活动中出现的问题。

3. 脑、体高度结合

- (1) 要求导游人员具有广博的知识和综合运用知识的能力;
- (2) 导游的工作性质要求导游人员具有良好的身体素质。

4. 工作难度大

导游人员直接面对服务对象,而由于每个旅游者年龄、性别、国籍、文化程度、支付能力、宗教信仰等不同,其对服务的要求也各不相同。所以,无论导游人员工作经验如何丰富,也会遇到各种新的难以处理的问题。这势必就增加了工作的难度。还有,由于基本国情和文化差异的存在,不同旅游者对服务质量的理解也不相同,这也给导游服务带来了难度。

5. 面对物质诱惑和精神污染

导游人员随时随地都在同各种各样的人打交道,因此,会受到一些不健康的思想意识和生活作风的影响,还会面临金钱、名利、色情等不良因素的诱惑。导游人员面对这种“旅游污染”的机会大大多于常人,需要有较高的道德修养、高度的思想觉悟和坚定的自制力,能自觉抵制各种“旅游污染”。

6. 跨文化性

导游工作是传播文化的重要渠道。然而,世界各国(各地区)文化传统、风情民俗、禁忌习惯不同,旅游者的思维方式、价值观念、思想意识各异,这就决定了导游工作的跨文化性。这一特点



要求导游人员在提供导游讲解时,应力求内容广泛、合理对比。由于导游人员在旅游接待工作的最前线,处在各种文化差异中工作,甚至在各民族、各地区文化的碰撞中工作,所以导游人员还应尽可能地了解中外文化之间的许多差异,以适应各种旅游者的需求,担当起文化传播的重任。

为什么说在旅游活动中导游员起着举足轻重的作用

1. 导游服务是各项旅游服务中最为重要的服务

在旅游活动中,导游员提供的语言服务,促进了不同民族之间的交流、理解和友谊;导游员提供的导游讲解服务,帮助旅游者增加知识,获得美的享受;导游员提供的生活服务,能使旅游者身心愉快地投入游览活动。所以,导游员的服务在旅游者实现旅游目的方面起着极为重要的作用。

2. 导游服务是旅游服务质量高低的最敏感的标志

在带领旅游团参观游览过程中,导游服务是旅游服务的关键环节。一次旅游活动的成败往往取决于导游员的服务质量。

3. 导游工作是联系各项旅游服务的纽带和桥梁

在旅行过程中,导游员在旅游服务方面起着协作关系、顾全大局的作用,在沟通方面起到联系上下、内外、左右的作用。

首先,导游员是国家方针、政策的宣传者和具体执行者;同时,旅游者的意见、要求、建议乃至投诉,一般也通过导游员向旅行社转达;其次,导游员既代表接待旅行社的利益,履行合同,实施旅游接待计划,又代表旅游者与各旅游接待部门进行交涉,为旅游者争取正当利益。

4. 导游服务质量影响旅游产品的销售

导游工作是一项高智能、高技能的服务工作。导游员的综合