

新导游

必备手册

郭赤婴 / 编著



中国旅游出版社

新导游必备手册

郭赤婴 编著

中国旅游出版社

选题策划：郭海燕

责任编辑：殷 钰 郭海燕

封面设计：赵 芳

责任印制：闫立中

图书在版编目 (CIP) 数据

新导游必备手册/郭赤婴编著. - 北京: 中国旅游出版社, 2005. 1

ISBN 7 - 5032 - 2563 - 7

I. 新… II. 郭… III. 导游 - 手册
IV. F590.63 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 002960 号

书 名：新导游必备手册

作 者：郭赤婴

出版发行：中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编：100005)

http: //www. cttp. net. cn E-mail: cttp@ cnta. gov. cn

发行部电话：010 - 85166507 85166517

排 版：北京中文天地文化艺术有限公司

经 销：全国各地新华书店

印 刷：河北省三河市灵山红旗印刷厂

版 次：2005 年 1 月第 1 版 2006 年 9 月第 3 次印刷

开 本：850 毫米 × 1168 毫米 1/32

印 张：7.75

印 数：16001 - 21000 册

字 数：176 千

定 价：15.00 元

I S B N 7 - 5032 - 2563 - 7/G · 757

版权所有 翻印必究

如发现质量问题，请直接与发行部联系调换



作者简介

郭赤婴，1954年5月生于北京，毕业于中国人民大学一分校，现任北京第二外国语学院教授，从事伦理学、文化学的研究与教学工作，长期为北京地区的导游员讲授服务伦理学及导游业务等课程，参编、主编过导游人员资格考试教材多部，发表过《从旅游职业道德的角度推进旅游伦理学的建设》等多篇论文，著有《导游员职业道德实证分析》。

责任编辑 / 殷 钰

郭海燕 lgttp@163.com

封面设计 / 赵 芳

想新导游之所想
急新导游之所急



导 言

本书献给那些刚刚从事导游接待工作的新导游员。

新导游员带团上阵，从事接待服务工作，开始一种新的职业生活，要准备的事情有很多。本书所展示给读者的是要保持好三种“气”，吃得下三种“苦”。新导游员需要保持好的三种气是“朝气”、“才气”和“灵气”，要吃得下的三种苦是“辛苦”、“心苦”和“新苦”。

新导游员要使自己在进行职业准备时将蓄势待发的朝气、才气和灵气充分展现出来，发扬下去，在日常工作中要负担得了辛苦和心苦，实现职业生涯的苦尽甘来，要多从研究和解决职业新手所常见或不常见的矛盾关系上着眼、着手，研究游客，调整自己，要有适宜的职业心态和工作方法。新导游员由于经验不足，处事分寸不当，容易遇到士气受挫，才情、手段难以施展，灵活性发挥不当等尴尬局面，但新导游员又有他们的长处和优势——比老手更加虚心、有更迫切的学习要求和职业进取心，因而更容易进步。

本书按照导游接待工作过程中的基本内容和顺序划分章节，概括了新导游员在职业实践中特别需要把握好的问题和关系，围绕带团过程中常见的矛盾和可能遇到的棘手问题，做出了分析，提出了建议。这些意见和建议，是在广泛听取老导游员和专家的意见之后做出的，是前人总结出来的宝贵经验，于朴素的道理中闪烁着真



知灼见。愿广大新导游员从本书中汲取有益、有用的成分，有助于自己的新职业和新工作。

中国的旅游业正处在方兴未艾之时，对导游员的需求和要求也在不断地扩大和提高，新导游员要抓住历史的机遇，为国家的现代化、为旅游行业的发展、为无愧于自己做出的职业选择而努力奋斗，建功立业。

2005 年元旦

作者开笔大吉于望京花园



目 录

导 言	1
-----------	---

第一章 物质准备

第一节 带好规定用品	3
一、表明职业身份的物品	3
二、提示游客的物品	5
三、业务活动的用品	6
第二节 应急用品	8
一、防范、保障用品	8
二、小配件、小工具	9
三、为客人准备一些小奖品	10
第三节 个人用品	11
一、食品和水	11
二、合适的工作包	11
实例点评	12

第二章 形象设计和职业保护

第一节 服 装	17
一、感觉舒服	17
二、行动方便	19
三、适合职业环境	19
第二节 整体形象	20
一、着装应该突出职业精神	20



二、适度的个性特色	21
三、重视文化内涵	21
第三节 防护措施	22
一、夏天的防护用品	22
二、冬天的防护用品	23
三、准备合适的辅助用品	24
实例点评	24

第三章 业务准备

第一节 吃透计划	29
一、分析旅游团的类别	29
二、了解游客有无特殊的情况和需要	31
三、检查自己还有什么没有准备到的	33
第二节 准备资料	33
一、旅游景点资料	33
二、旅游路线资料	34
三、历史文化背景资料	35
第三节 设计工作方案	37
一、计划时间	37
二、计划线路	40
三、留出适当余地	41
实例点评	43

第四章 迎接客人

第一节 关键是把握时间、地点和目的	49
一、认真核实、确认迎接工作的每一个细节	49
二、联系上所有的相关单位和人士	51
三、熟悉机场、车站的交通情况	52
第二节 到达现场后的注意事项	54
一、观察环境	54



二、积极准备	55
三、调整心态	56
第三节 迎接客人	57
一、热情欢迎	57
二、妥善出站	58
三、清点人数和清点行李	60
实例点评	61

第五章 开场欢迎词

第一节 一个好的开头是成功的一半	67
一、介绍自己和司机要自信而亲切	67
二、认真展示、说明导游证和胸卡	68
三、注意结合路程长短安排开场内容	69
第二节 开场后如何继续介绍	69
一、介绍游客行程	69
二、服务性介绍	70
三、即兴发挥式讲解	71
第三节 千万不能因没话说而冷场	72
一、怎样做到一路有话说	72
二、怎样克服紧张情绪	73
三、怎样维持车内适宜的气氛	74
实例点评	75

第六章 入住饭店

第一节 入住饭店前要注意的事情	79
一、下车前要认真检查有无遗忘的物品	79
二、办手续前先安排客人休息	81
三、办理入住手续	81
第二节 导游员要熟悉饭店	83
一、熟悉饭店概况	83



二、熟悉饭店服务	85
三、熟悉饭店的收费	85
第二节 提示游客	86
一、入住时对游客的提示	86
二、分发钥匙	87
三、到客人的房间查看	88
实例点评	89

第七章 游览观光

第一节 和领队、全陪、司机、摄像的配合	93
一、和全陪、领队的配合	93
二、和司机的配合	96
三、和摄像师的配合	97
第二节 计划和变化	99
一、引导游客	99
二、执行旅游计划	101
三、计划的调整 and 改变	104
第三节 关键是提高导游工作质量	106
一、怎样做好第一次景点讲解	107
二、怎样吸引游客	109
三、怎样回答客人问题	112
实例点评	114

第八章 用餐

第一节 餐前准备	119
一、既保证用餐又保证游程	119
二、用餐标准	121
三、用餐计划的改变	123
第二节 用餐服务	125
一、照顾特殊要求	125



二、查看用餐状况	127
三、把握用餐的节奏	129
第三节 签 单	130
一、了解签单的业务	130
二、办好签单事宜	132
三、不要让客人久等	133
实例点评	133

第九章 购 物

第一节 积极正确地引导	139
一、购物应该到指定商店	139
二、客观真实地介绍产品	142
三、尊重游客做出的选择	144
第二节 耐心细致地服务	146
一、了解特色产品	146
二、了解游客的购物心理	148
三、熟悉购物过程	151
第三节 提高工作效率	153
一、处理好购物和观光游览的关系	153
二、方便游客购物	155
三、维护游客的合法权益	157
实例点评	159

第十章 新导游的心理素质

第一节 心理学和导游员	165
一、心理学和导游员的职业角色意识	166
二、尊重游客	170
三、自信和服务	174
第二节 从心理学的角度了解游客	177
一、游客的心理特征	177



二、把游客导向成熟	180
三、学会与游客相处	182
第三节 为游客提供心理服务	184
一、做游兴的文章	184
二、调整游客的情绪	186
三、文明服务	187
实例点评	188

第十一章 对事故及突发事件的应对措施

第一节 应对接、送游客过程中可能遇到的 事故及突发事件	193
一、接团时可能遇到的问题	193
二、游客丢失旅游证件	197
三、游客丢失行李	199
第二节 应对游览过程中可能遇到的变故	200
一、旅游条件的变故	200
二、旅途中的变故	203
三、接待工作中的变故	206
第三节 因游客引发的变故	209
一、应对“旦夕祸福”	209
二、应对游客引起的事端	212
三、应对其他灾害	214
实例点评	216

第十二章 送别游客和收尾工作

第一节 送客人到机场（车站）	221
一、工作要从离开饭店之前做起	221
二、精心准备欢送词	223
三、满意踏上归途	225
第二节 送客人登机、上车	226



一、告知客人配合下车后的安排	226
二、办好各项手续	226
三、引领客人到安全检查口	227
第三节 继续未了之事	228
一、办妥客人委托之事	228
二、汇报工作	228
三、准备迎接下一个旅游团	229
实例点评	231
编后记	233

第一章

物质准备

想想带团前要
准备些啥,可别丢三
落四



