

旅游细微服务与管理丛书

导游

daoyou

细微服务

旅游
细微服务与管理
丛书

目前许多旅游企业只把注意力关注在有形产品上，忽略了无形产品——服务。尤其是服务中的很多细节，常常被认为是微不足道的小事而被忽略。然而服务无小事，正是这些细节决定了企业无形产品的质量，从而决定着企业的成败。

■ 孔永生/主编



中国旅游出版社

旅游细微服务与管理丛书

导游细微服务

主 编 孔永生

副主编 赵金涛 董 玮

胡玲玲 朱民璋

中国旅游出版社

丛书策划: 舒 艳

责任编辑: 殷 钰

责任印制: 李崇宝

图书在版编目(CIP)数据

导游细微服务/孔永生主编. —北京:

中国旅游出版社, 2007. 1

(旅游细微服务与管理丛书)

ISBN 978-7-5032-3098-1

I. 导… II. 孔… III. 导游—旅游服务 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 002933 号

书 名: 旅游细微服务与管理丛书·导游细微服务

主 编: 孔永生

出版发行: 中国旅游出版社

(北京市建国门内大街甲 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: 北京浩德博文信息科技有限公司

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: 2007 年 1 月第 1 版 2007 年 1 月第 1 次印刷

开 本: 850 毫米×1168 毫米 1/32

印 张: 8.125

印 数: 5000

字 数: 192 千字

定 价: 15.00

I S B N 978-7-5032-3098-1/G · 836

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

前 言

随着旅游业的竞争日益激烈,是否能够提供真正优质的产品,已成为决定旅游企业命运至关重要的因素。这里说到的产品既包括有形产品又包括无形产品。目前许多旅游企业只把注意力关注在有形产品上,忽略了无形产品——服务,尤其是服务中的很多细节,常常被认为是微不足道的小事而被忽略。然而服务无小事,正是这些细节决定了企业无形产品的质量,从而决定着企业的成败。同时,面对消费者日益多样化和个性化的需求,旅游企业如果仅仅依靠标准化、规范化的服务,已经远远不能满足消费者的需求了。所以善于捕捉服务的细节,从服务的每一个细节入手,不断地完善服务,提高服务的针对性,就成为企业制胜的法宝。本丛书正是从关注服务中的细节入手,以案例为线索,用生动、形象、直观的形式,把服务中应当被关注的细节一一展现出来。与同类的案例书相比,本丛书具有以下几个特点:一是本丛书中的案例都是在深入调研的基础上,从实践中总结出的典型案例,这些案例都是经过精心筛选、编写和分析完成的;二是本丛书中的案例关注的都是服务中的细节,这些细节是服务中必不可少和至关重要的,但在实践中又是常常被忽略的;三是本丛书中的案例分析是在点评案例的基础上,把服务要求贯穿其中,层层递进而又深入浅出。每个点评不但透彻地分析了本案例,还把服务中规范的做法详细列举出来,达到以点带面的效果。本丛书可作为旅游企业员工培训的教材。同时,也可作为各个层次旅游管理专业教学的辅助教材。

在本丛书的编写过程中,得到了河北省旅游局、中国旅游出版

社和廊坊师范学院的大力支持和帮助,在此一并表示衷心的感谢。由于编者水平有限,书中不免有欠缺和不足,还望各位同行、专家多予赐教。

编者

2006年9月

目 录

前言	1
----------	---

服务准备工作的细节

导游看接团计划的细节	1
细节之一 我的团队是旅途中已多次遭遇不快的团队	1
细节之二 失败的第一次全陪之行	3
细节之三 OK 票还是 OPEN 票	4
准备的细节	5
细节之一 为什么“十佳优秀导游员”也会被投诉	5
细节之二 依照游客情况来确定讲解的内容和兴趣 话题	7
细节之三 难道真是“同性相斥”吗	8
细节之四 老导游的百宝箱	9
细节之五 带团之前先上网	11
细节之六 音像资料的妙用	12
细节之七 随身药品不可少	13
落实接待的细节	14
细节之一 两个司机同时来接团	14
细节之二 新世纪饭店和二十一世纪饭店	15

接待服务中的细节

接站服务的细节(旅游团抵达前、后服务的细节)	17
------------------------------	----

细节之一	接团导游要“三问”	17
细节之二	导游接站的三忌——扛着导游旗,点着兰花指, 数着 123	18
细节之三	游客上下车时,导游应注意的细节	19
细节之四	最危险的位置留给我	21
细节之五	一束鲜花的力量	21
赴饭店途中服务的细节		23
细节之一	精彩的欢迎词,让我赢得了未来同行的 信赖	23
细节之二	向前看还是向后看	25
饭店内服务及要求的细节		26
细节之一	我们入住的饭店正在装修	26
细节之二	分发房卡引起的风波	28
细节之三	未经邀请不随意进游客的房间	29
细节之四	进错了饭店,怎么办	30
细节之五	屋漏偏逢连阴雨	32
细节之六	好心办了“坏事”	33
细节之七	天花板里传来的鸟声	34
核对、商定节目安排的细节		36
细节之一	地陪的计划和领队的有出入	36
细节之二	更改行程别忘了更改“公里数”	37
参观游览过程中导游服务的细节		39
细节之一	说出游客姓名,拉近心理距离	39
细节之二	怎么多了一个人	40
细节之三	浪漫的“七夕”之旅	41
细节之四	谁让你的导游词太精彩	42
细节之五	体质差异下的整体移动	44
细节之六	游客直晒阳光下,讲解时间不宜长	45

细节之七	随机应变,顺水推舟.....	46
细节之八	不要让游客单独行动	47
细节之九	合作让我们化险为夷	48
细节之十	希望旅游车一直堵下去	50
细节之十一	旅游车还是老爷车	52
细节之十二	谁说黄山归来不看岳	54
细节之十三	一个“偏方”拉近了我们的距离	56
细节之十四	旅游车被盗之后	57
细节之十五	小贩向游客强买强卖	59
细节之十六	知之为知之,不知为不知,是知也	60
其他服务及要求的细节		62
细节之一	别把游客当“唐僧肉”	62
细节之二	不合群的客人	63
细节之三	上错的菜	64
细节之四	没有遗憾的“红色之旅”	66
细节之五	“小费”的善举	68
细节之六	谨慎借钱给游客	69
细节之七	民主表决不可行	70
细节之八	坦诚相待	71
细节之九	救人后的尴尬	73
细节之十	要有敏锐的观察力	74
细节之十一	您感冒了吗	75
送站服务及要求的细节		76
细节之一	不要去错机场	76
细节之二	好心险误机	77
细节之三	啰唆的欢送词	78
细节之四	抓住契机,争取客源.....	79
善后总结工作的细节		81

细节之一 导游也要会理财	81
细节之二 游客让我转交物品	82

特殊旅游团队的接待服务细节

大型旅游团队的导游服务细节	85
细节之一 经验丰富、统率全团的总指挥	85
细节之二 请带上号旗与桌签	86
细节之三 游客串车、串团怎么办	87
细节之四 合理安排参观顺序,打好时间差	88
专业人士考察团的导游服务细节	89
细节之一 幽默,让我在专家面前变得轻松起来	89
细节之二 我是不是在班门弄斧呢	91
细节之三 那位专家又给我出难题了	92
细节之四 保证充足的游览时间	93
宗教旅游团的导游服务细节	94
细节之一 向佛教朝圣游客道“辛苦”,还有错吗	94
细节之二 那位游客问我是否信奉佛教	95
细节之三 注意讲解内容,尊重宗教习惯	96
细节之四 雷打不动的行程	97
妇女旅游团的导游服务细节	99
细节之一 购物,妇女团队永恒的话题	99
细节之二 切记“等距离交往原则”	100
细节之三 赞美也要讲究方式	101
细节之四 年龄,女士敏感的问题	102
细节之五 不要图一时口舌之快	103
高龄旅游团的接待服务细节	104
细节之一 不带老人钻溶洞	104
细节之二 “扶老敬老”难道有错吗	105

细节之三 适当增加上厕所的次数	107
细节之四 上帝的评判	107
细节之五 尊重老人,赢得尊重	109
细节之六 “细微服务”暖人心	109

特殊人物的接待服务与合作细节

对儿童的接待服务细节	112
细节之一 控制情绪,得理也饶人	112
细节之二 “小皇帝”成了团队的中心	113
细节之三 巧用爱心,收获成功	114
细节之四 脱衣御寒为儿童,真情感动旅游人	115
细节之五 注意儿童的接待标准	116
对有特殊身份和社会地位旅游者的接待细节	117
细节之一 小小问候卡的妙用	117
细节之二 自信让我成功	118
伤残旅游者的接待服务细节	119
细节之一 过多的照顾竟然成了那位残疾游客发怒的导 火索	119
细节之二 怎样让聋哑旅游者“听”懂我的导游词呢	120
细节之三 预防聋哑客人走失,小小卡片帮大忙	121
细节之四 迂回委婉的提醒,赢来游客会心的微笑	122
细节之五 “导游”变“导摸”	123
与旅游团领队合作应注意的细节	124
细节之一 领队的“无理取闹”	124
细节之二 旅游团领队抢走了我的话筒	126
细节之三 游客与领队闹矛盾,导游员应该怎么办	127
细节之四 尊重领队权限,争取合作支持	128
与司机合作应注意的细节	129

细节之一	雨中被遗弃的导游·····	129
细节之二	那位司机师傅帮我渡过了“难关”·····	130
细节之三	司机师傅成了我工作的“质检员”·····	130
细节之四	司机师傅不是外语通·····	131
细节之五	美景引来的麻烦·····	132

常见问题与事故的处理细节

路线或日程变更的处理细节 ·····	134
细节之一 奇特的“夜游”经历·····	134
细节之二 突如其来的泥石流改变了行程·····	135
细节之三 实地考察雨后的景点·····	136
细节之四 游客要改变游览行程,我怎样说“不”呢 ···	138
细节之五 向游客巧妙推荐新景点·····	139
细节之六 精诚所至,金石为开 ·····	140
细节之七 发生不可抗力改变行程,还要提供证据吗 ···	141
细节之八 发挥旅游团中心人物的作用·····	142
细节之九 合理的调整,不同的效果 ·····	143
细节之十 弥补失误,收获成功 ·····	145
漏接事故的预防和处理细节 ·····	146
细节之一 几日之隔,差之千里 ·····	146
细节之二 认真核实——预防漏接的法宝·····	147
细节之三 真诚的道歉,换来游客的信任 ·····	149
空接事故的预防和处理细节 ·····	150
细节之一 落实团队的最后接待计划,避免空接 ·····	150
错接事故的预防和处理细节 ·····	151
细节之一 这真是偶然的巧合吗·····	151
误机(车、船)事故的预防和处理细节 ·····	153
细节之一 造成误机究竟是谁的错·····	153

细节之二	不要忘了看“票面时间”	154
细节之三	来去匆匆的华山之行	154
细节之四	自由活动造成误车,究竟是谁的责任	155
旅游者患病的处理细节		157
细节之一	“察言观色”的妙用	157
细节之二	悉心照顾好生病的客人	158
细节之三	照顾好生病游客,也不要冷落了其他客人	159
细节之四	都是“助人为乐”惹的祸	160
细节之五	旅游者患重病及时去医院救治	161
细节之六	游客冻伤谁之过	162
细节之七	游客生病,保存好书面材料	163
细节之八	如果换了我,你也会这样帮助我的	164
旅游者丢失物品的处理细节		165
细节之一	不要为旅游者代管证件	165
细节之二	少说一句话,惹出大麻烦	166
细节之三	谁动了游客的行李	167
细节之四	清点行李不可少	168
旅游者走失的预防与处理细节		169
细节之一	讲清停车的位置和景点内的游览路线	169
细节之二	出色的导游讲解,预防游客走失的法宝	170
细节之三	迂回式劝服,游客欣然归队	171
细节之四	分工合作,找回失踪游客	172
细节之五	车启动时,你再次确认人数了吗	173
旅游者餐饮方面个别要求的处理细节		174
细节之一	游客用餐时导游要注意多关照	174
细节之二	游客要求换餐,提前说明差价自理	175
细节之三	一顿丰盛的自费风味餐为何不欢而散呢	176

细节之四	急中生智,导游“买饭”	177
细节之五	挑剔的全陪,带砸的团队	178
细节之六	竭尽全力,满足游客需求	179
细节之七	品尝精美菜肴,要因人而异	180
细节之八	菜可少一道,水果不能少	181
细节之九	菜肴里的虫子	182
旅游者住房方面个别要求的处理细节		183
细节之一	谁应该付单间的房费呢	183
细节之二	一切为游客着想,导游连夜卖房	184
细节之三	导游“弄虚作假”,赢来游客信任	185
细节之四	心平气和,耐心说服	186
细节之五	遇事冷静勿急躁,协调解决是根本	187
细节之六	不同情况,不同处理	188
交通方面问题的处理细节		190
细节之一	幽默,矛盾的润滑剂	190
细节之二	善意的玩笑,安全的保障	192
细节之三	少说一句话,埋下一颗雷	192
细节之四	认真细致,有备无患	193
细节之五	为游客,导游坐餐车	194
旅游者文娱活动方面个别要求的处理细节		195
细节之一	观看演出游客兵分两路,导游何去何从	195
细节之二	阻止游客去不健康的娱乐场所	196
细节之三	音乐的妙用	198
购物方面的服务细节		199
细节之一	进店购物需自愿,慎买珠宝和首饰	199
细节之二	贪小便宜吃大亏	200
细节之三	坚持原则,维护游客利益	201
细节之四	赢得游客信任,正确引导购物	202

细节之五	游客遭遇欺诈,导游尽心帮助	203
细节之六	合理安排购物时间	204
细节之七	一样的行程,不同的结果	204
细节之八	不要购买游客的物品	206
细节之九	传授购物知识,赢得游客信任	207
亲友随团活动的处理细节		208
细节之一	亲友随团游览,及时办理手续	208
细节之二	携夫出游只顾自己,游客走失全陪失职	210
对旅游者攻击污蔑言论的处理细节		211
细节之一	耐心解释,求同存异	211
细节之二	观点鲜明,严正驳斥	212
细节之三	尊重史实,巧妙回答	213
细节之四	宽宏大量,顾全大局	214
细节之五	提高警惕,维护祖国权益	216
细节之六	巧妙回答,维护国家主权	217
细节之七	信口开河,影响恶劣	218
旅游者违法行为的处理细节		220
细节之一	提醒忠告的重要性	220
细节之二	我竟然被客人搜了身	220
细节之三	巧治“花心”游客	221
细节之四	礼貌劝“醉翁”	222
对异性越轨行为的处理细节		223
细节之一	游客要我讲“黄色笑话”	223
细节之二	面对游客的侮辱我该怎样做	224
细节之三	尊重游客,赢来对自己的尊重	225
交通事故预防处理细节		226
细节之一	导游应做好行车安全的提醒工作	226
细节之二	在司机师傅开车时,导游能与他聊天吗	227

细节之三	“我是导游,先救游客”	228
细节之四	巧妙安排旅游,转移游客注意	230
治安事故预防处理细节		232
细节之一	善意的“谎言”	232
细节之二	认真提醒游客,预防上当受骗	233
细节之三	“新娘”的小费	234
细节之四	导游丢钱,游客帮忙	235
细节之五	奋不顾身,勇斗歹徒	236
火灾事故的预防与处理细节		238
细节之一	稍一疏忽,险酿大祸	238
细节之二	反应敏捷,避免灾难	239
细节之三	良好的习惯,成功的关键	240
食物中毒事故预防处理细节		241
细节之一	路边的野果不要采	241
细节之二	海鲜虽好,可不要贪吃	242
细节之三	全陪千万不要离开团队	243
参考文献		245

服务准备工作的细节

导游看接团计划的细节

细节之一 我的团队是旅途中已多次遭遇不快的团队

【案例】

小王是杭州××旅行社的年轻导游员,他主要接待到杭州旅游的散客拼成的团队。2006年6月,社里给他安排了一个地接团,此团的游览路线是“重庆—三峡—宜昌—武汉—杭州”,在杭州停留3天,杭州是最后一站,也是最重要的一站。小王在火车站顺利接到团队后,像往常一样做完自我介绍后开始做沿途讲解,当小王讲到杭州的特产和美食时,突然有个声音:“导游啊,你就是说得天花乱坠,我们也不会吃什么小吃宴,我们也不购物!别把我们当冤大头!”小王听后心里很难受,心想自己刚接到团队也没有得罪游客啊,为什么游客会这样啊?但是小王没有把不高兴表现出来,他依然微笑着为游客办理好住宿手续。全陪在吃饭时告诉小王,这个团在前四站因为下雨、购物等原因,已多次遭遇不快,有一定不良情绪,希望小王有心理准备。

小王这才恍然大悟：原来如此，我遇到了旅途中多次遭遇不快的中转团队啊！接下来的行程中小王依旧微笑服务，更细致地安排工作，上下车时叮咛客人注意安全，主动和游客打招呼，吃饭时也来回跑好几趟看看有没有问题，遇到问题主动和全陪、客人商量。第二天小王发现游客对他友好了很多，有的游客还主动和他打招呼，讲解的时候也一直紧跟着他。第三天，当小王送团时游客给小王的反馈单上的评语：你是我们所到的五个城市中最好的导游！

【分析】

本案例中小王忽视了一个细节，这个团队和他平时带的散客拼成的“一地团”不一样，这个团是“长线团”，而且杭州是这一“长线团”的最后一站。对于长线旅游团，因其游览线路长、游览城市多、各地的地接旅行社接待水平不一，随着行程的进行，游客的期望值会越来越高，但是由于各种客观和主观原因，各站的地接社接待水平不一定与游客的期望值成正比，如果游客旅途中多次遭遇不快，游客产生不良情绪，对下一站的旅行社和导游要求会更高，尤其是到了倒数第二站或最后一站，很可能因为很小的一件事甚至一句话，不满情绪就被引爆。小王就遇到了旅途中已多次遭遇不快的团队，当小王在遇到客人无端的批评时选择了微笑，可以看出小王有很好的职业道德。在知道客人责难的真正原因后，他没有消极对待，而是积极地用自己的努力做好工作，尤其注意一些细节工作，用自己的真诚服务赢得了游客的认可。对于此类团，导游人员应该做到：

1. 详细了解该团及团员的有关资料。
2. 详细了解该团在前几站遭遇不快的原因，尽可能在本站不发生同类问题。
3. 做好克服困难的心理准备，切实安排好该团的活动日程。