

英文导游 智慧锦囊

22大 实战必备技巧

周玮 主编

王媛 曹步霄 王芳 副主编



化学工业出版社

英文导游 智慧锦囊

22大



实战必备技巧

周 玮 主编

王 媛 曹步霄 王 芳 副主编



化学工业出版社

· 北 京 ·

全书针对英文导游员的实际工作,给出了丰富而全面的实战技巧,内容广泛,实用性强。本书在编写过程中广泛采用“2E”模式(即 Explanation + Example的模式),在对英文导游相关工作技巧进行解释说明后,再辅以案例进行阐述和评析,从而增进读者对内容的有效理解。其中,引用的案例形式不拘一格,内容丰富,既有与英文导游员工作切实相关的具体实例,也有旁征博引的幽默、故事、名人典故等,还有一些优秀的英文导游示范用句供读者参考。

本书主要供涉外英文导游员、旅行社相关从业人员、旅游管理及其相关专业的师生及其广大英语和旅游爱好者学习参考。

图书在版编目(CIP)数据

英文导游智慧锦囊——22 大实战必备技巧/周玮主
编. —北京:化学工业出版社, 2009. 6
ISBN 978-7-122-05198-1

I. 英… II. 周… III. 英语-导游-基本知识
IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 047441 号

责任编辑:曾照华
责任校对:宋 玮

文字编辑:贺婷婷
装帧设计:王晓宇

出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街 13 号 邮政编码 100011)

印 刷:北京永鑫印刷有限责任公司

装 订:三河市万龙印装有限公司

720mm×1000mm 1/16 印张 13¼ 字数 263 千字 2009 年 7 月北京第 1 版第 1 次印刷

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686) 售后服务:010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

定 价:29.00 元

版权所有 违者必究

前言

FOREWORDS

从初涉英文导游行业，到逐渐入门，再到成为一名优秀的英文导游工作者，期间需要经历很多磨砺与挑战。当然，也正是因为有了这些磨砺与挑战，英文导游工作者的阅历和经验才变得丰富起来。为此，我们精心策划并撰写了本书，其目的旨在帮助英文导游工作者掌握一些具体而实用的导游服务技能，使其能成为新一代导游服务行业的精英人物。

本书分为四个部分。首先，实战阶段一从英文导游员的准备工作开始，对其应做的知识准备、物质准备、形象准备和心理准备进行了细致的描述和讲解；其次，实战阶段二从英文导游员与游客首次接触的工作环节入手，就巧致欢迎词、巧用交际语和巧用态势语三个方面进行了富有针对性的介绍和说明；再次，实战阶段三围绕导游服务进程中出现的方方面面的问题和情况，针对英文导游员的导游讲解技巧、礼貌待客技巧、处理问题技巧、与领队配合的技巧等多方面的内容进行介绍；最后，实战阶段四就欢送游客的结束工作，给英文导游员提出了几点良好的建议。全书脉络清晰，条理分明，对导游服务的技巧运用采用了丰富多彩的案例进行解释和说明。其中，既有与英文导游员工作切实相关的具体实例（根据需要给予了适当的评析），也有旁征博引的幽默、故事、名人典故等，还有一些优秀的英文导游示范用句供读者参考。

本书的编写成员由旅游管理专业的高校教师组成。其中，主编和统稿工作由南京工业职业技术学院的周玮老师负责并完成，副主编工作由南京旅游职业学院的王媛老师、镇江高等专科学校的曹步霄老师和南京三江学院旅游学院的王芳老师共同负责并完成。实战阶段一和实战阶段四的内容由南京师范大学地理科学学院的陆杏梅和周玮老师一并撰写；实战阶段二的内容由南京师范大学地理科学学院的赵丹丹撰写；实战阶段三的内容由周玮、曹步霄、王媛以及王芳老师一并完成。

本书在编写过程中得到了众多知名学者和人士的帮助。在此要衷心感谢南京师范大学地理科学学院沙润教授对本书的写作给予的悉心指导；感谢南京农业大学人文学院的尹燕老师给予的关心和帮助；感谢江苏科技大学国际学院的美国籍教师 Mark C. Rosenzweig 先生对于本书英语语言方面所做的仔细审核和修改；同时，还要感谢南京工业职业技术学院的秦殿军教授、殷红卫老师、祝晔老师和赵志霞老师对于本书写作过程中给予的支持和肯定。

愿本书能为读者提供有益的实际帮助，并衷心希望读者和同行多提宝贵意见，不吝指正！

周玮

2009 年春于南京

目 录

CONTENTS

实战阶段一 做好充足准备 /1

技巧 1 知识准备 /2

- 一、熟知旅游出入境知识 /2
- 二、全面认知旅游团 /8
- 三、掌握美食相关术语 /10
- 四、积累中国文化知识 /22
- 五、熟悉中国的世界文化遗产 /22

技巧 2 物质准备 /25

- 一、相关证件和材料 /25
- 二、衣物行李 /26
- 三、日常小药品 /26

技巧 3 形象准备 /27

- 一、穿着打扮 /27
- 二、仪态风度 /29

技巧 4 心理准备 /32

- 一、做好吃苦的准备 /32
- 二、克服心理障碍 /32
- 三、培养广泛的兴趣 /34
- 四、优化个人情感 /35
- 五、把握注意力 /35

实战阶段二 与游客首次接触 /37

技巧 5 巧致欢迎词 /38

一、欢迎词的重要性	/38
二、欢迎词的表达	/38
三、欢迎词范例	/40
技巧6 巧用交际语	/45
一、寒暄语	/45
二、称呼语	/48
三、介绍语	/49
四、征询语	/50
五、祝愿语	/50
六、交流语	/51
技巧7 巧用态势语	/57
一、目光语	/58
二、表情语	/60
三、手势语	/61
四、体态语	/63
五、服饰语	/67
六、方位语	/70

实战阶段三 导游服务进程中 /73

技巧8 细致观察	/74
一、表情	/74
二、言谈	/75
三、举止	/76
四、着装	/79
技巧9 耐心聆听	/81
一、摆脱倾听的障碍	/82
二、掌握倾听的技巧	/82

三、听不懂时如何应对	/86
四、需要打断对方时如何应对	/89
技巧 10 巧选话题	/93
一、易引起游客兴趣的话题	/93
二、选择话题的注意事项	/96
技巧 11 突出景物特点	/100
一、把握“……最”	/101
二、抓住“同类”中的特色	/102
三、其他	/103
技巧 12 渐入佳境	/104
一、由点及面的扩展	/105
二、由表及里的深化	/105
三、由此及彼的引申	/106
四、由境及情的交融	/108
技巧 13 善用幽默	/109
一、幽默的妙用	/110
二、运用幽默语言的技巧	/112
技巧 14 即兴发挥	/114
一、及时应变	/114
二、巧设悬念	/115
三、主动发问	/117
四、即兴回答	/118
五、巧用替代	/118
六、将错就错	/118
七、展示才艺	/119
八、注意事项	/120
技巧 15 克服不良的口语习惯	/121

一、含糊	/121
二、啰嗦	/122
三、口头禅	/122
四、掌握不好语速	/123
五、不会适时地停顿	/123
六、说话没有重音	/125
七、错误使用语调	/126
八、发音奇怪	/128
技巧 16 礼貌待客	/130
一、“失误”的礼貌	/131
二、礼貌用语中的“言不达意”	/132
三、恰当用语，表达礼貌	/133
四、言行达意，尊重游客	/141
技巧 17 防范禁区	/157
一、个人隐私要尊重	/157
二、歧视观念不能有	/165
三、语言交流要注意	/172
四、活动安排要细致	/180
技巧 18 当好导购员	/188
一、预先制订导购计划	/188
二、购物前后态度一致	/189
三、介绍特色商品	/189
四、导购便于携带的商品	/189
五、导购具有文化内涵的商品	/189
六、提醒商品的质量	/190
七、不可强行推销	/191
技巧 19 与领队搞好关系	/192

一、避免发生矛盾	/192
二、帮助解决困难	/192
三、给领队留足面子	/193

实战阶段四 欢送游客	/195
------------	------

技巧 20 巧致欢送词	/196
一、欢送词的基本要素	/196
二、欢送词的不同类型	/197
三、欢送词的常用表达	/198
四、欢送词范例	/200
技巧 21 准备一份小礼品	/203
一、外国游客偏爱的礼物	/203
二、礼物讲究包装	/204
三、送礼表意莫虚假	/205
技巧 22 总结“得”与“失”	/206
一、小结接待工作	/206
二、整理调研材料	/207
三、填补空白知识	/207

参考文献	/208
------	------

实战阶段一 做好充足准备



初涉英文导游行业的新手，面对纷繁复杂的工作，常常会显得有些手忙脚乱或手足无措。正所谓“万事开头难”（It is the first step that is most difficult），任何人在一个新的环境，接触一个新的工作，或多或少都会存在一些困难或问题。但只要我们做好充足的准备，这些困难和问题都将会迎刃而解，并为今后的工作赢得更多成功的机会。





技巧 1 知识准备

英文导游员在带团时会遇到多种多样、各具特色的外国游客。为了能够满足外国游客的各种需求并使旅游活动顺利进行,英文导游员有必要事先了解和掌握一定的知识。这里所指的知识内容涵盖的范围较广,除了英文导游员必备的英语基础知识,还包括旅游出入境知识、旅游团相关信息、美食相关术语、与外国游客相关的个性特征及其文化习俗差异等多方面内容。

一、熟知旅游出入境知识

(一) 主要手续

中国公民在国内旅游较为简单,不存在护照、签证、出入境等问题,但若涉及出入境旅游的问题,则相对复杂。除了需要事先办理好护照、签证等相关手续,还一定要经过海关检查、出入境检查和卫生检疫三项主要的程序。对此,英文导游员需要有所了解和熟知。

1. 海关

海关主要查验旅客是否携带了限制携带或禁止携带的物品入境。海关官员在看过旅客填写的海关申报单后,仍有权要求旅客打开行李接受检查。因各国情况不同,海关监督检查的范围也不同,但是对出入境旅客携带的物品行李的查验,都有明确的规定。哪些物品可以被带入境、哪些不可以、哪些可以免税、哪些需要征税,每个国家的海关都会有详细的规定。

许多国家虽然对携带外币现金入境有所限制,但各国的限额多少各有不同。比如,美国为 10000 美元;俄罗斯为 500 美元;法国为 7622 欧元。多数有数额限制的国家,还会有严厉的处罚措施。如越南海关规定,未能及时申报的外币将被越南海关没收;菲律宾规定,入境旅游者携带外币不违法,但带入或带出当地货币超过 1 万比索的却属于违法,不仅可能被没收,而且可能被处以民事处罚或刑事起诉。

各国海关对出入境旅客携带的免税品都有明确规定。以美国为例,可以带进美国的免税品有酒 1 瓶、香烟 200 支,另外还有约 100 美元的礼品。如果超过这些,就要课税。至于个人随身用品是不会课税的。但是,如果超过恰当的数量,而引起具有销售的嫌疑的话,也有可能被要求课税。

部分物品禁止入境,几乎所有国家都是一致的。如世界各国海关一般都严禁鸦片、海洛因、大麻等致瘾、致幻物品及其原料入境。大部分国家,特别是世界保护野生动物组织的参加国,对于动物制品,比如象牙制品、毛皮制品等入境,



都会有不同程度的限制。美国等西方各国海关禁止从象牙产地国进口象牙或象牙制品，以及虎、豹等濒危动物的毛、皮、骨制品等。美国、英国、日本、澳大利亚、新西兰等一些西方国家，禁止旅客入境时携带新鲜的水果、蔬菜或未经处理过的肉类。西亚的阿拉伯和伊斯兰国家，对于有违伊斯兰教的图书杂志及其他印刷品、音像品有较为严格的进口限制。如巴基斯坦就明确规定，禁止猪肉及猪肉制品等违反伊斯兰教教义的物品入境。以色列对于反犹太教和损毁犹太民族感情的物品入境，也有严格的限制。再如，澳大利亚规定不准带入澳洲的有：猫狗及其他小动物，雀鸟、羽毛及禽类产品，蛋及蛋类制品，水生动植物，农作物种子，活生的昆虫，泥土，培养液，微生物，动物精液和卵子，乳类制品（包括乳酪），肉类（包括香肠等），罐头肉食，鲜果及蔬菜，所有活的植物及插枝和球茎，稻草及草织器，在飞机及轮船上来留下来的食物等。

2. 出入境检查

出入境的检察机关是移民局。移民局官员要查验旅客的证件，并对旅客能否出入境进行评判。移民局官员在旅客的护照上盖章后，即代表一个国家允许其进入。

来到出入境的检查柜台时，首先要礼貌地向移民局的检察官员打招呼。诸如“Hello!”或“Good morning.”之类的礼貌用语，都可以使检查的气氛得到缓解。如果是在夏威夷入境，用当地问好的方式“啊罗哈”向出入境的移民官问候，就会显得更恰如其分。通常，旅客在出入境时，向移民官交付护照、签证、机票、出入境卡即可。也有的移民官会要求旅客出示旅游行程表。要注意，持有有效护照及签证并不保证一定可以入出境。检查人员会核对“黑名单”，看看该外国游客是否在榜上。如果以往曾在该国有过不良记录，比如曾被递解出境，则入境就会相当麻烦。移民官可能会就旅客出入境的原因进行简单的盘问。诸如旅行目的、停留多久、住宿地点、行李用途等问题都可能被问及。导游员也只要提醒游客不必紧张，从容回答即可。经过检查无误后，移民官会在旅客的护照上加盖出入境章，之后退还护照和机票给旅客。至此，旅客可以正式进入该国。

出入境检查，在许多国家是由移民局官员来负责的。但在某些国家，也可能全部由警察来担任。如法国的出入境检查就全部由警察执行。边防警察主要是针对身份证件的检查，在机舱口进行证件检查或在机场入关处进行证件检查；海关警察主要是针对过境旅客所携带的物品进行检查。

3. 卫生检疫

主要查验旅客携带的动植物等物品有无违禁，观察出境者身体是否健康、是否有明显的传染病症候。各个国家的卫生检疫形式有许多不同，有的需要查验黄皮书和健康申报单，有的则完全不需要填写，只是对入境旅游者进行检视，发现患病旅游者时再加以询问。需要查验黄皮书的一些国家包括智利、墨西哥等，入境的外国人均需出具预防霍乱和黄热病的接种或复种证明书。澳大利亚、新西兰



实战阶段一 做好充足准备

等国家,也有入境旅客携带黄皮书的要求,但不是强迫性的,除非入境者是来自传染病(如霍乱、黄热病)区。如中国在2003年出现了非典疫情,因此,各个国家对中国游客入境都进行了非常严格的卫生检疫。

有些国家入境,还会要求旅游者填写一张健康申报单。其内容多是对一些疾病的询问,如是否患有精神病、麻风病、艾滋病、开放性肺结核等,是否来自鼠疫、霍乱、黄热病等疫区等。有些国家的健康申报项目与入境卡放在一张纸上,卫生检疫柜台与入境检查柜台也合二为一。

(二) 注意事项

英文导游员在出入境旅游过程中,充当着两种角色。一种是带领中国游客进行出境旅游的导游员(领队或全陪)角色;一种是接待国外游客到中国进行入境旅游的导游员(全陪或地陪)角色。在此期间,导游员有必要对旅游出入境服务流程和具体工作有所认知。下面我们就一些需要注意的事项进行说明。

1. 帮助中国游客办理出境手续

 **办理中国出境手续** 中国游客办理到国外旅游的出境手续时,依次经过海关、出境管理和卫生检疫三道手续。同时,每位游客都必须在出境机场进行安全检查,包括个人身体和携带行李检查。其目的是为了保证游客的安全,防止乘客携带危险物品进入机舱。

英文导游员为保险起见,事先应提前为旅游团成员预订并确认好机票。出境当天,导游员提前到达机场,清点好旅游团人数。将需要向海关申报的团员护照分出,必要时可让其持护照和机场税票走红色通道。进行出境管理检查时,导游员要事先帮助客人填写好出境登记表。在经过边检关卡时,要组织好旅游团成员有序排队通过边检。同时,导游员将旅游团的名单表交给边检官检查,边检留存一份,另一封加盖边检章后,由导游员(一般指中国领队)收存,待旅游结束回国入境时依次核查。游客经过卫生检疫时,导游员要提醒其出示黄皮书。

 **办理国外入境手续** 当英文导游员带领中国游客下了飞机,抵达国外旅游目的地的机场时,还要帮助游客办妥相应的入境手续。国外入境手续的办理通常称为“过三关”,依次为卫生检疫、入境管理检查、海关检查。

导游员事先安排游客在飞机上填妥入境登记表(或入境登记卡)以及海关申报单,同时收齐旅游团成员的入境相关证件。出机场时,保证旅游团成员依次排队进行检查,之后提取托运的行李。如果导游员先于团员通过移民关卡,应该回头照顾团员,并且请已经过关的团员协助接取行李。待全团成员都完成了入境手续,经过检查行李无误后,可以请求抽检数件,并请物主开箱受检,同时告诫团员切勿离队。如存在转机才能到达旅游目的地情况,托运的行李可以直接运抵终点,称为 through check。该手续在搭乘第一班飞机时就已办好,转机时不必去拿行李,行李会自动被运到下班飞机,连同游客一起抵达旅游目的地。出关后



与国外当地的导游接待人员联络,并将行李交其负责,然后集合旅游团员,清点人数无误后,集体登车。



办理回国入境手续

中国游客办理回国入境手续的步骤依次为:先进行卫生检疫,再进行入境管理,最后才过海关。

2. 帮助国外游客办理入境手续

国外游客到中国旅游办理的入境手续内容与中国出境游客返回中国办理的入境手续内容大致相同。当然,具体到不同的国家,需要办理的入境手续顺序可能会不一致。如日本的入境手续是:航班飞抵机场——检疫检查——入境检查——动植物检疫——海关检查——入境。此外,有的国家在入境旅客的检查项目和需要递交的材料方面也存在区别。如瑞士,入境旅客就不需要填写入境卡。

如果在办理过程中,外国游客出现问题或遇到困难,中国的导游员可以协助外国领队共同安慰游客,并帮助其解决问题。同时,中国的导游员应该告诉或提醒外国领队或游客有关中国边检和海关的相关规定,要求旅游团成员按照事先递交的旅游团成员名单表顺序排队,至边境审检护照。领队将旅游团员的名单表交给边检官审验盖章,通知未上名单表的游客自行持护照入关。一般在统一名单上说明全团人员健康即可,如果团员人数较多,则尽量让每人填写一份,以免麻烦。

例 如何顺利通过中国海关

中国的导游员将国外旅游团的领队送到关口,告诉他只能送到这了。领队第一次来中国,不知道怎么过海关。下面是外国领队和中国导游员的一段对话。

领队:“You see, this is my first trip to China. Please tell me how to go through the customs (海关).”

导游:“Well, firstly, you must go through the Immigration Office (移民局), then proceed through the Quarantine Inspection (检疫手续) and finally to the customs. You'll have to present your passport (护照) and disembarkation card (入境卡) to the immigration officer. At the Customs Office you'll have to show your customs forms. On the forms you'll need to list the belongings you have taken with you.”

领队:“The customs declaration form (海关申报表) looks rather complicated and I'm not sure how to fill it out.”

导游:“What you need to do is simply look through the two lists—the Prohibited Articles List (违禁品表) and the Dutyfree Quota List (免税限额表).”

领队:“Thank you for all this information.”

导游:“My pleasure.”



3. 核对相关内容

英文导游员应事先了解清楚旅游计划及其旅游团成员的具体情况，核对好各种旅行票据、表格和旅行证件。比如，核对护照时，要看正文页与出境卡项目是否一致，出境卡两页是否盖章，出境卡是否有黄卡，是否与前往国相符合，签证的有效期、签证水印和签字等；核对护照与旅游团成员名单表时，重点在于实际出境旅游人数与名单表上的人数是否一致；护照与机票的核对，重点看中英文姓名是否一致；机票与行程的核对，包括国际段和国内段行程、日期、航班、间隔时间等。此外，不要忘记查看全团的预防注射情况，还要检查各种出团必需品是否带齐。

4. 散团

如果英文导游员接待的是散团游客，事先应提请游客注意有关事项，包括清点行李物品、注意安全等。还要了解游客离开团队后的去向，对返家交通有困难或者不清楚的游客，应该尽可能地给予帮助。注意让游客填写《出境旅游团游客问卷表》，回国后及时交还组团旅行社，并整理领队日志，及时上交给组团旅行社，随后到组团旅行社财务部核销账单。

5. 其他注意事项



办理登机手续

英文导游员还要帮助游客在机场办妥登机手续 (check-in)。为能有充裕的时间办理登机手续，导游员应尽量提前 (至少要一个半小时) 到达机场。办理时，带领旅游团成员到航空公司的登记柜台 (check-in counter)，让旅游团成员将机票和护照交给柜台工作人员，同时付一笔机场税 (airport tax)。游客携带的需要托运的行李 (checked baggage) 也要在此时称重过磅，交由航空公司免费托运到旅游目的地。如果游客的行李超过航空公司免费托运行李的重量，就要请游客付超重运费 (excess baggage charge)。这时，游客还将拿到一张领取行李的证明签条 (baggage claim tag)，导游员要提醒游客好好保存，不能遗失。之后，就可以领取登机证 (boarding pass) 了。登机证上面的资料包括所搭乘飞机的班次 (flight number)、登机门 (boarding gate) 以及座位号 (seat number) 等。这些也要提醒游客妥善保存，特别是在抵达旅游目的地之前，不能遗失。此外，飞机上分吸烟区 (smoking area) 和非吸烟区 (non-smoking area)，如果想帮助游客选择理想的座位，就应该尽早带领其去登记。



区分过境和转机

过境 (transit) 是指在长途飞行中，飞机因加油或其他原因而暂时停在机场。停留的时间通常约为一个小时，然后再起飞。搭乘同一班飞机继续旅行的乘客，称为过境旅客 (transit passenger)。过境旅客和在机场下机的乘客有别，他们通常会被发给一张过境卡 (transit card)，然后到机



场的过境室内休息，等再登机时交回，故需要将过境卡保管好。

转机 (transfer) 的乘客是在机场下机的乘客，他们要到航空公司的柜台办理登机手续。通常，在机场的接待室内有转机或继续搭机 (flight connection) 的专用柜台，为乘客办理手续。

 **处理遗失行李** 过了入境管理处，游客就可以领取行李了。在办理登记手续 (check-in) 时，行李都会附上写着目的地名称的签条，其中半张会交给乘客，这就是行李签条 (baggage claim tag)。万一没找到行李时，就可以拿着 claim tag 到航空公司去询问。

当无法找到行李时，游客必须拿着行李标签到行李领取区 (baggage claim area) 内的行李服务处 (baggage service)，将姓名、联系酒店及标签号码填写在行李遗失的申报单上，等待航空公司的联络。

如果行李延迟很久还未送到，乘客的盥洗用具、内衣等生活必需品，可以由航空公司负责购买，但这是要经过交涉的。在交涉时，对方会询问你行李的颜色、大小、形状及里面的东西，所以为了预防万一，最好能记清楚自己所带行李的特征，并事先将里面的东西登记下来，这样会大有帮助。

行李破损得很严重时，处理方法与行李遗失基本相同。旅客可以拿着申报单到航空公司的办事处，要求赔偿一定的基本金额。

如果走出行李领取区才发现自己的行李有破损，就不可以再要求赔偿了。但如果预先写好申报文件，回国后仍有可能得到赔偿。总之，领行李是很重要的事，需要好好处理。

行李完全遗失时，航空公司按照规定的金额赔偿是，携入飞机内的随身行李最多 400 美元；托运的行李每千克最多 20 美元。

申请赔偿时，导游员务必要提醒遗失行李的游客事先准备好申报单。追究责任、强硬要求等交涉技术是必要的，而且要确实弄清与行李遗失方交涉人的姓名。

航空公司托运的行李，有可能被盗或遗失，因为任何人用钥匙之类的东西，就能轻易打开行李。所以，导游员一定要提醒游客不要把现金、护照及其贵重物品放在托运的行李内，以免造成损失。

例 两位加拿大游客的行李不见了

小王是南京当地的导游。一天，接到旅行社的任务，要他去南京禄口机场接两位从加拿大来的游客。这两位加拿大游客从加拿大乘坐飞机，先抵达北京，再从北京转机来南京。当晚，小王提前到达南京禄口机场的出站口等候两位客人。可是，左等右等，距离预计的航班抵达时间已经过了近半个多小时，小王在出站口仍然没有接到那两位加拿大游客。无奈之下，小王向机场工作人员说明了情



况，并请求帮助。这时，机场工作人员把小王带到了接待室，原来那两位加拿大客人自下飞机后，一直没有找到他们托运的行李。所以，他们并没有出机场，而是被机场工作人员带到了接待室。



评析

案例中的两位加拿大游客，之所以未能找到托运的行李是有原因的。因为在国外，如果旅客存在转机的问题，通常只需要办理游客的转机手续，而托运的行李并不需要中途转机时办理相应的转机托运手续就可以直接被托运到终点站。但是，在中国，如果旅客存在转机的问题，就需要将托运的行李和游客在转机时一同办理相应的手续。否则，行李将会被滞留在转机的机场。所以，两位加拿大游客没有在北京机场转机时，为其托运的行李办理相应的转机手续，当然他们的行李就到不了南京。



机场免税商店

通常，在国际机场都有免税商店（duty-free shop）。当导游员带领游客搭乘飞机之前，可以安排一定的时间让游客在里面购买香烟、酒水、香水等物品。免税店商品的价格通常较为便宜，但导游员要提醒游客购买时出示登机证等相关证明。

二、全面认知旅游团

英文导游员在事先接到旅游团之前，要对旅游团的具体情况有较为准确的认知，从而在今后的旅游活动安排中掌握主动权，更好地为游客提供服务。

（一）仔细研读计划文件

导游员在上团前，应认真细致地研读接待计划，明确主要的旅游接待任务，认真准备相关事宜。如果遇到弄不清的问题应与办公室计划管理人员进行有效沟通，全面了解将要接待的旅游团的基本情况，包括游客的种类（豪华级、一级、经济级、专业团队等）、个性化特征（职业、年龄、国籍）等方面，大致了解其文化水平、生活情趣、审美特点以及消费水平、购物趋向等。同时，通过研读接待计划来确定旅游接待服务的重点和方向，详细、准确地把握服务项目和要求。在此过程中，应将重要事宜记录并进行确认，力求做到“料事在先，有备无患”，把握旅游活动的主动权。

为预防旅游活动期间出现与原定接待计划不符的情况，和出现一些影响旅游服务和导游工作质量的问题或事件，导游员需要时常对接待计划进行复查，以免到时出现太过被动的局面。比如，送机前发生天气变化，可通过复查计划确认航班的起飞时间和活动安排，考虑提前出发，为处理交通阻塞或突发事件留出时间。

导游员研读计划文件时，应重点了解以下方面的内容。

✎ 计划签发单位（即组团社），联络人姓名及电话号码。

