



四川 导游实务

四川省旅游局◎编



SICHUAN
DAOYOU SHIWU

中国旅游出版社



四川 导游实务



四川省旅游局◎编

SICHUAN DAOYOU SHIWU

中国旅游出版社

责任编辑：潘笑竹 陶 然

责任印制：闫立中

图书在版编目 (CIP) 数据

四川导游实务/四川省旅游局编. - 北京: 中国旅游出版社, 2007. 9 (2007. 9 重印)

ISBN 978 - 7 - 5032 - 3238 - 1

I. 四… II. 四… III. ①导游 - 资格考核 - 教材②旅游指南 - 四川省 IV. F590. 63 K928. 971

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 128385 号

书 名：四川导游实务

编 者：四川省旅游局

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：北京新魏印刷厂

版 次：2007 年 9 月第 1 版 2007 年 9 月第 2 次印刷

开 本：850 毫米 × 1168 毫米 1/32

印 张：16. 25

印 数：12001 - 18000 册

字 数：410 千

定 价：26. 00 元

I S B N 978 - 7 - 5032 - 3238 - 1

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

四川省全国导游人员资格考试教材

编辑委员会

主 任：张 谷

副主任：陈加林 陈献春 吴 勉 张令祥
陈立祥 孙 前

委 员：(按姓氏笔画为序)

羽 欣	刘 萌	汪 宏	沈皖蜀
苗玉砚	孟 刚	周伦斌	姚界平
柴延祝	徐 森	徐蓓兵	黄 萍
蒋卫平	游 勇	廖再新	

《四川导游实务》

主 编：陈乾康

编 者：陈乾康 阙 敏 陈琪瑶

宋 秋 周淑琼 刘登辉

审 定：石应平

第一章 导游概述

第一节 导游服务	1
一、专业导游的出现	2
二、导游服务的方式	3
三、导游服务的地位	5
四、导游服务的特点	6
五、导游服务的原则	9
第二节 导游员	12
一、成为导游员的必备条件	12
二、导游人员分类	15
三、导游人员职责	20
四、导游人员的素质	23
第三节 导游员管理	26
一、导游人员的行政管理	27
二、导游人员的薪酬制度	30
三、导游工作纪律和禁忌	31

第二章 地陪服务程序

第一节 地陪接团准备	34
一、熟悉团队	35
二、落实接待事宜	37
三、物质准备	39
四、导游知识准备	40
五、形象和心理准备	41
第二节 地陪服务程序	42
一、地陪接站服务	42
二、赴饭店途中的导游服务	43
三、住店和离店服务	49
四、陪同客人用餐和购物	52
五、参观游览服务	54
六、送站服务	59
七、后续工作	61

第三章 全陪服务程序

一、全陪接团准备	62
二、首站接团与成团服务	64
三、入住饭店服务	66
四、核对、商定旅游活动日程	68
五、全程陪同服务	68
六、末站服务	69
七、后续工作	71

第四章 领队服务程序

第一节 领队服务准备	72
一、各类出境文件的准备	73
二、召开出国说明会	75
第二节 领队服务程序	76
一、出入境服务	76
二、境外住店服务	77
三、境外旅行服务	79
四、境外购物服务	81
五、返程服务	82
六、善后工作	82
第三节 领队特殊问题处理	83
一、旅游者丢失护照的处理	83
二、团体签证丢失的处理	84
三、海外紧急情况的预防和处理	85

第五章 景区导游服务程序

第一节 景区导游服务准备	87
一、从不同层面掌握景区知识	87
二、掌握熟练的讲解技巧	88
三、培养丰富的应变能力	89

第二节 景区导游服务流程	89
一、接团	89
二、致欢迎词	90
三、交代景区游览路线和注意事项	90
四、讲解景区概况	90
五、沿游览线路带游客游览并提供讲解服务	90
六、讲解结束时致简短的感谢词	91
第三节 景区导游对游客个别要求的处理	91
一、游客要求自行游览	92
二、游客要求在景区购物	92

第六章 导游应变能力

第一节 游客个别要求的处理	94
一、游客个别要求处理的原则	95
二、游客个别要求处理的方法	96
第二节 团队运行中常见事故的预防和处理	104
一、导游接团事故	105
二、旅游活动计划和日程的变更	107
三、旅游者随机行李丢失或损毁	112
四、误机（车、船）事故	113
五、游客丢失证件、物品	114
六、游客走失	116
七、游客患病及死亡	118
八、旅游交通事故、治安事故和火灾事故	122
九、旅游者越轨行为	125

第七章 导游带团技巧

第一节 特殊旅游团队接待技巧	128
一、政务型旅游团队接待	129
二、宗教型旅游团队接待	131
三、超豪华旅游团队接待	132
四、部分包价旅游团队接待	133
五、青少年旅游团队接待	135
六、老年旅游团队接待	136
七、残疾人旅游团队接待技巧	137
第二节 散客旅游团队接待技巧	139
一、散客旅游团队的特点	140
二、散客旅游团队服务的原则	143
三、散客旅游团队服务注意事项	145
第三节 导游与团队友好相处的技巧	146
一、树立良好的形象	146
二、了解游客心理, 提供针对性服务	149
三、同事间的友好合作	153

第八章 导游讲解艺术

第一节 导游审美艺术	156
一、导游审美的重要性	157
二、导游美学修养的培养	159

三、导游审美的角度和方法	161
第二节 导游词撰写艺术	165
一、讲解资料的搜集	165
二、导游线路的考察	167
三、导游词撰写技巧	170
第三节 巧用段子	175
一、段子的分类	175
二、让段子成为幽默的源泉	178
三、使用段子的禁忌	182
第四节 导游讲解技巧	184
一、导游讲解的原则	185
二、导游语言的艺术	189
三、导游交际语言	194
四、常用讲解方法和技巧	200

第九章 导游业务相关知识

第一节 出入境知识	210
第二节 卫生常识	213
一、旅行性精神病	214
二、晕车、船	214
三、食物中毒	215
四、跌打损伤	215
五、游客在景区出现意外	216

六、心脏病猝发	217
七、中暑	217
八、高原反应	218
九、游客被蝎子、马蜂蜇伤或被毒蛇咬伤	218
第三节 旅游安全事故的分类与报告	219
一、事故分类	219
二、事故报告	220
第四节 其他常识	220
一、航空客运	220
二、保险知识	221
三、国际时差	222

第十章 四川旅游景点导游

第一节 四川概况	224
一、天府四川	224
二、四川旅游资源	227
三、稀世珍宝大熊猫	229
四、九寨沟环线导游	233
五、成乐线沿线导游	241
第二节 成都市旅游景点导游	244
一、锦绣成都	244
二、成都武侯祠	251
三、杜甫草堂	254

四、都江堰水利工程	257
五、青城山	260
六、新都宝光寺	264
七、成都文殊院	267
八、天府古镇	270
九、中国农家乐的发源地——成都“农家乐”	275
十、石象湖生态旅游区	280
第三节 乐山市旅游景点导游	281
一、嘉州概况	281
二、乐山大佛	282
三、峨眉山风景名胜区分	286
四、大风顶国家级自然保护区	291
五、黑竹沟森林公园	295
第四节 阿坝州旅游景点导游	298
一、九寨沟	298
二、黄龙	303
三、红军长征纪念碑	306
四、四姑娘山	311
五、桃坪羌寨及羌族风情	314
第五节 眉山市旅游景点导游	318
一、眉山市概况	318
二、眉山三苏祠	319
三、洪雅瓦屋山	322
第六节 雅安市旅游景点导游	324
一、雨城概况	324

二、蒙顶山风景区	326
三、碧峰峡风景区	328
四、西部奇观——白马泉景区	330
五、安顺场	333
六、喇叭河自然保护区	336
第七节 甘孜州旅游景点导游	337
一、藏族风情	337
二、冰川世界——海螺沟	342
三、野人海风景区	345
四、丹巴藏寨和美人谷	346
五、塔公草原	348
六、德格印经院	351
七、九龙伍须海和日鲁库风景区	352
八、稻城亚丁自然保护区	354
第八节 德阳市旅游景点导游	358
一、三星堆博物馆	358
二、德阳庞统祠墓	363
三、德阳孔庙	364
四、绵竹年画	368
五、什邡蓥华山	370
第九节 绵阳市旅游景点导游	371
一、富乐山	371
二、江油窦圉山	373
三、江油李白纪念馆	375
四、梓潼七曲山大庙	377
五、平武报恩寺	379

第十节 广元市旅游景点导游	381
一、皇泽寺	381
二、剑门关	385
三、翠云廊	387
第十一节 内江市旅游景点导游	389
一、甜城概况	389
二、张大千纪念馆	390
三、隆昌古宇湖风景名胜区	393
第十二节 资阳市旅游景点导游	395
一、资阳概况	395
二、安岳石刻	396
三、陈毅故居	398
第十三节 自贡市旅游景点导游	400
一、话说盐都	400
二、自贡恐龙博物馆	401
三、自贡市盐业历史博物馆	404
第十四节 宜宾市旅游景点导游	406
一、蜀南竹海	406
二、宜宾翠屏公园	409
三、兴文“石海洞乡”	411
四、珙县“桷人悬棺”	414
第十五节 泸州市旅游景点导游	416
一、酒城风光	416

二、泸县玉蟾山风景区	417
三、黄荆原始森林	420
四、佛宝森林公园	421
第十六节 南充市旅游景点导游	423
一、陈寿万卷楼	423
二、阆中古城	425
三、仪陇朱德故居纪念馆	427
第十七节 遂宁市旅游景点导游	430
一、遂宁市概况	430
二、金华山陈子昂读书台	432
三、广德寺	434
四、中国死海旅游度假区	435
第十八节 达州市旅游景点导游	437
一、达州市概况	437
二、达县真佛山	440
三、百里峡风景区	441
第十九节 巴中市旅游景点导游	443
一、巴中市概况	443
二、巴中南龛风景区	445
三、诺水河风景名胜区分	447
四、光雾山风景名胜区分	449
五、南阳森林公园	451

第二十节 广安市旅游景点导游	452
一、广安市概况	452
二、广安邓小平故里	454
三、实事求是鼎	460
四、华蓥山国家森林公园	462
第二十一节 攀枝花市旅游景点导游	464
一、攀枝花市概况	464
二、二滩水电站和国家森林公园	465
三、米易龙潭溶洞风景区	467
第二十二节 凉山州旅游景点导游	469
一、攀西明珠——西昌	469
二、彝族风情	470
三、东方女儿国——泸沽湖	474
四、螺髻山旅游景区	476
五、邛海—泸山国家级风景名胜区	479
附件 1 导游途中活跃气氛的方法	484
附件 2 中国公民出境登记卡	487
附件 3 出境旅客行李物品申报单（正面）	488
附件 4 出境旅客行李物品申报单（背面）	490
附件 5 旅行社团队运行计划表	492
附件 6 旅行社服务质量跟踪调查表 （游客意见表）	494
主要参考书目	496

第一章 导游概述

旅行社、旅游饭店和旅游交通，被称为现代旅游业的三大支柱。在旅游活动的构成要素中，旅游者是主体，旅游资源是客体，旅游业则是介体。旅游者通过旅游业的媒介作用，完成旅游活动，达到观景赏美和休闲体验的目的。

旅行社是旅游业的龙头，是旅游产品的组织者和销售商。它把旅游资源、旅游饭店和旅游交通作为商品购买下来，再销售给旅游者，实现旅游服务的价值和使用价值。从现代旅游的发展看，旅行社已成为带动旅游业发展的核心要素。

在旅行社众多业务中，导游工作是不可或缺的组成部分，是旅游接待的核心。旅行社围绕旅游团队所做的一切努力，最终都需通过导游服务来体现。导游服务水平的高低，代表着旅行社的形象，决定了游客的满意度，影响着游客的消费行为。因此可以说，拥有一支优秀的导游队伍，是旅行社最大的财富。

第一节 导游服务

人们常把导游人员比作各地旅游形象的代表，而劣质的导游服务所带来的负面影响是不可低估的。请看下述案例：