



农村劳动力转移技能培训用书

JINENG PEIXUN

# 导游服务技能

陈瑜 编



机械工业出版社  
CHINA MACHINE PRESS



农村劳动力转移技能培训用书

# 导游服务技能

陈瑜 编



机械工业出版社

为贯彻实施国家“农村劳动力技能就业计划”，我们根据农民工培训的职业特点开发了这套实用性、针对性强的“农村劳动力转移技能培训用书”。本书主要内容有：导游概论；导游服务程序；问题的预防与处理，游客个别要求的处理；导游人员的带团技能；导游人员的语言技能；导游服务的相关知识。

本书可作为各类农村劳动力转移技能培训班的培训用书，同时也可作为军地两用人才，下岗、转岗、再就业人员上岗取证的短期培训用书，还可作为相关职业读者的自学读物。

## 图书在版编目（CIP）数据

导游服务技能/陈瑜编. —北京：机械工业出版社，  
2008. 1

农村劳动力转移技能培训用书

ISBN 978-7-111-23295-7

I. 导… II. 陈… III. 导游—旅游服务—技术培训—教材  
IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2008）第 005214 号

机械工业出版社（北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037）

策划编辑：何月秋 责任编辑：赵磊磊

版式设计：霍永明 责任校对：张玉琴

封面设计：鞠 杨 责任印制：王书来

保定市中国画美凯印刷有限公司印刷

2008 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

130mm × 184mm · 6.875 印张 · 150 千字

0001-4000 册

标准书号：ISBN 978-7-111-23295-7

定价：12.00 元

凡购买本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换  
销售服务热线电话：（010）68326294

购书热线电话：（010）88379639 88379641 88379643

编辑热线电话：（010）88379080

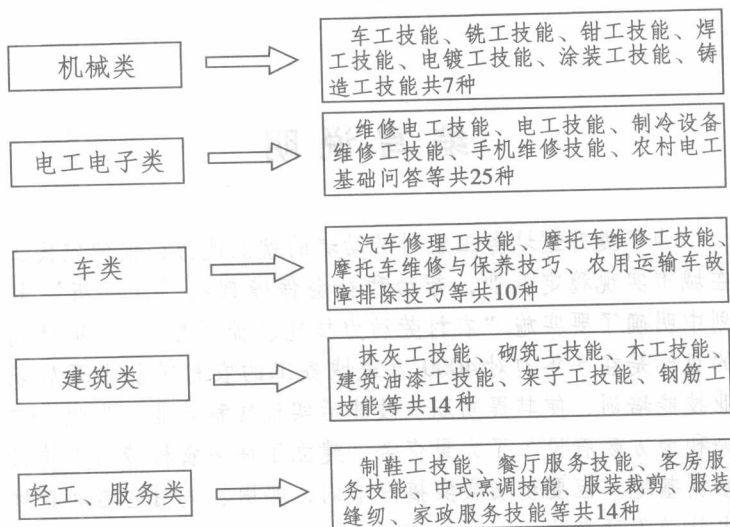
封面无防伪标均为盗版

## 编写说明

为了提升进城务工农村劳动者的就业能力，促使农民工在城市实现稳定就业，劳动和社会保障部在“十一五”规划中明确了要实施“农村劳动力技能就业计划”。这项计划的目标是在5年内对4000万进城务工的农村劳动者开展职业技能培训，使其提高职业技能后实现转移就业。为此，中央和地方政府投入了大量资金，建立了许多农村劳动力转移培训基地。但要切切实实搞好培训，实用、适用的培训教材也是必不可少的。

作为国家级优秀出版社的机械工业出版社，在技能培训教材出版领域有着悠久的历史、骄人的业绩和众多优秀产品，面对国家“服务三农”的号召和数亿农民工的迫切需求，我们有责任和义务为构建和谐社会、“服务三农”尽一份社会责任。目前图书市场上针对这一读者群的培训教材不多，成规模成系列的更是难以寻觅。上海、四川、广州、重庆、河南等地的培训部门纷纷反映农民工培训教材缺乏。面对这样的政策和市场环境，机械工业出版社认真调研了各地农民工培训的职业，利用自身出版技能培训教材的优势开发了一批针对农民工培训需求的“农村劳动力转移技能培训用书”。

首批开发了机械、电工电子、车、建筑、轻工服务等一系列适合农村劳动力转移的技能培训用书。



这套丛书以《国家职业标准》初级工的知识要求和技能要求为依据，目的是教会农民工最基本的专业知识和操作技能，使之能顺利通过技能鉴定，上岗就业。书中还有针对性地设计了一定量的技能训练，且操作步骤详尽，真正做到手把手教技能。

尽管我们在努力为农民工打造一套实用性、针对性强的技能培训用书，但由于水平有限，难免会存在这样或那样的问题，恳请广大读者批评指正。

机械工业出版社愿意为构建和谐社会，与农民兄弟共享阳光生活；同时也希望我们这套丛书真正成为农民兄弟的良师益友，为农民兄弟学习技能带去福音。

机械工业出版社

## 前 言

为了响应国家加强农民工培训的号召，机械工业出版社策划出版了这套“农村劳动力转移技能培训用书”。《导游服务技能》就是此系列中的一本。

本书依照农民工教材编写的宗旨，结合农民工文化水平较低的特点。去掉了以往导游教材中理论性太强的章节，着重讲述导游服务技能，配合相应的图表和流程图，便于读者的理解和运用。本书中的技能训练项目根据导游实地工作场景，设置了相应的实训课题，以及实训完成后的质量检查及验收方法，使读者在学习完后能掌握导游各项服务应达到的水平，有利于踏入社会后更好地开展导游工作。

本书分为七个课题。课题一为导游概论，阐述了导游人员和导游服务的涵义、分类、性质和特点等。课题二介绍了团队导游和散客导游的服务程序，根据导游业务范围的不同从全陪、地陪、散客三个方面进行介绍。课题三介绍导游带团过程中常见问题的预防与处理，从八个不同类型的常见问题进行着手，讲述它们的预防与处理的方法。课题四讲述如何满足旅游者的个别要求。课题五讲述导游的带团技能。课题六讲述导游人员的语言技能。课题七介绍了导游在工作过程中需要了解的相关知识。

在本书的编写过程中得到了广州白云工商高级技工学校的大力支持。

由于水平所限，时间紧迫，书中难免有疏漏和不足之处，敬请读者指正，以臻完善。

陈 瑜

# 目 录

## 编写说明

## 前言

|                        |    |
|------------------------|----|
| 课题一 导游概论 .....         | 1  |
| 一、导游服务及其类型 .....       | 1  |
| 二、导游服务的范围 .....        | 2  |
| 三、导游服务的原则 .....        | 3  |
| 四、导游人员及其分类 .....       | 7  |
| 技能训练1 认知导游及其基本业务 ..... | 9  |
| 课题二 导游服务程序 .....       | 10 |
| 第一节 地陪服务程序 .....       | 10 |
| 一、准备工作 .....           | 10 |
| 二、接站服务 .....           | 15 |
| 三、抵达饭店后的服务 .....       | 19 |
| 四、核对、商定日程 .....        | 20 |
| 五、参观游览服务 .....         | 22 |
| 六、食、购、娱等服务 .....       | 25 |
| 七、送站服务 .....           | 29 |
| 八、善后工作 .....           | 33 |
| 第二节 全陪服务程序 .....       | 34 |
| 一、准备工作 .....           | 35 |
| 二、首站接团服务 .....         | 37 |
| 三、饭店内服务 .....          | 37 |
| 四、核对、商定日程 .....        | 38 |

|                           |    |
|---------------------------|----|
| 五、各站服务 .....              | 38 |
| 六、离站、途中、抵站服务 .....        | 40 |
| 七、末站服务 .....              | 42 |
| 八、善后工作 .....              | 42 |
| 第三节 散客导游服务程序 .....        | 43 |
| 一、接站服务 .....              | 44 |
| 二、导游服务 .....              | 47 |
| 三、送站服务 .....              | 48 |
| 技能训练2 模拟导游 .....          | 51 |
| 课题三 常见问题的预防与处理 .....      | 53 |
| 第一节 漏接、空接、错接的预防和处理 .....  | 53 |
| 一、漏接的预防及处理 .....          | 53 |
| 二、空接的原因及处理 .....          | 55 |
| 三、错接的预防及处理 .....          | 56 |
| 第二节 旅游活动计划和日程变更的处理 .....  | 57 |
| 一、旅游团(者)要求变更计划行程 .....    | 57 |
| 二、客观原因需要变更计划和日程 .....     | 57 |
| 第三节 误机(车、船)事故的预防和处理 ..... | 59 |
| 一、误机(车、船)事故的原因 .....      | 59 |
| 二、误机(车、船)事故的预防 .....      | 60 |
| 三、误机(车、船)事故的处理 .....      | 60 |
| 第四节 旅游者物品遗失的预防和处理 .....   | 61 |
| 一、证件、钱物、行李遗失的预防 .....     | 61 |
| 二、遗失证件的处理 .....           | 61 |
| 三、丢失钱物的处理 .....           | 64 |
| 第五节 游客走失的预防和处理 .....      | 64 |
| 一、游客走失的预防 .....           | 65 |
| 二、游客走失的处理 .....           | 65 |

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| 第六节 游客患病、死亡问题的处理 .....         | 67 |
| 一、游客患病的预防 .....                | 67 |
| 二、游客患一般疾病的处理 .....             | 67 |
| 三、游客突患重病的处理 .....              | 68 |
| 四、游客因病死亡的处理 .....              | 70 |
| 第七节 游客越轨言行的处理 .....            | 72 |
| 一、对攻击和诬蔑言论的处理 .....            | 72 |
| 二、对违法行为的处理 .....               | 73 |
| 三、对散发宗教宣传品行为的处理 .....          | 73 |
| 四、对违规行为的处理 .....               | 73 |
| 第八节 旅游安全事故的预防与处理 .....         | 74 |
| 一、交通事故 .....                   | 74 |
| 二、治安事故 .....                   | 76 |
| 三、火灾事故 .....                   | 78 |
| 四、食物中毒 .....                   | 79 |
| 技能训练3 常见问题的预防与处理 .....         | 80 |
| <b>课题四 游客个别要求的处理</b> .....     | 82 |
| 第一节 处理游客个别要求的基本原则 .....        | 82 |
| 一、符合法律原则 .....                 | 82 |
| 二、合理可行原则 .....                 | 83 |
| 三、公平对待原则 .....                 | 83 |
| 四、尊重游客原则 .....                 | 83 |
| 五、维护尊严原则 .....                 | 84 |
| 第二节 餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理 ..... | 84 |
| 一、餐饮方面个别要求的处理 .....            | 84 |
| 二、住房方面个别要求的处理 .....            | 86 |
| 三、娱乐活动方面个别要求的处理 .....          | 88 |
| 四、购物方面个别要求的处理 .....            | 89 |

|                            |           |
|----------------------------|-----------|
| 第三节 要求自由活动和转递物品的处理 .....   | 90        |
| 一、应劝阻游客自由活动的几种情况 .....     | 90        |
| 二、允许游客自由活动时导游人员应做的工作 ..... | 91        |
| 三、游客要求为其转递物品的处理 .....      | 92        |
| 第四节 游客其他个别要求的处理 .....      | 92        |
| 一、要求探视亲友活动的处理 .....        | 92        |
| 二、要求亲友随团活动的处理 .....        | 93        |
| 三、中途退团的处理 .....            | 94        |
| 四、延长旅游期限的处理 .....          | 94        |
| 技能训练4 早餐、导购及文化娱乐导游 .....   | 95        |
| <b>课题五 导游人员的带团技能 .....</b> | <b>97</b> |
| 第一节 导游带团的特点、原则和模式 .....    | 97        |
| 一、导游人员带团的特点 .....          | 97        |
| 二、导游人员带团的原则 .....          | 97        |
| 三、导游人员带团的模式 .....          | 98        |
| 第二节 导游人员的主导地位和形象塑造 .....   | 99        |
| 一、确立在旅游团中的主导地位 .....       | 99        |
| 二、树立良好的导游形象 .....          | 101       |
| 第三节 导游人员的心理服务技能 .....      | 102       |
| 一、把握心理服务的要领 .....          | 103       |
| 二、了解游客的心理 .....            | 105       |
| 三、调整游客的情绪 .....            | 110       |
| 四、激发游客的游兴 .....            | 111       |
| 五、引导游客观景赏美 .....           | 113       |
| 第四节 导游人员的协作技能 .....        | 117       |
| 一、导游人员与领队的协作 .....         | 118       |
| 二、导游人员与司机的协作 .....         | 120       |
| 三、导游人员与全陪或地陪的协作 .....      | 121       |

|                          |     |
|--------------------------|-----|
| 四、导游人员与旅游接待单位的协作 .....   | 121 |
| 第五节 重点游客的接待工作 .....      | 122 |
| 一、对儿童的接待 .....           | 122 |
| 二、对高龄游客的接待 .....         | 123 |
| 三、对残疾游客的接待 .....         | 125 |
| 四、对宗教界人士的接待 .....        | 126 |
| 五、对有特殊身份和地位游客的接待 .....   | 127 |
| 技能训练5 导游带团技能——送团服务 ..... | 128 |
| 课题六 导游人员的语言技能 .....      | 131 |
| 第一节 导游讲解的原则和要求 .....     | 131 |
| 一、导游讲解应遵循的原则 .....       | 131 |
| 二、导游讲解应符合的具体要求 .....     | 133 |
| 第二节 导游态势语言运用技巧 .....     | 135 |
| 一、首语 .....               | 135 |
| 二、表情语 .....              | 136 |
| 三、目光语 .....              | 136 |
| 四、服饰语 .....              | 138 |
| 五、姿态语 .....              | 138 |
| 六、手势语 .....              | 139 |
| 第三节 导游人员的实地讲解技能 .....    | 143 |
| 一、概述法 .....              | 143 |
| 二、分段讲解法 .....            | 143 |
| 三、突出重点法 .....            | 144 |
| 四、问答法 .....              | 146 |
| 五、虚实结合法 .....            | 148 |
| 六、触景生情法 .....            | 148 |
| 七、制造悬念法 .....            | 149 |
| 八、类比法 .....              | 150 |
| 九、妙用数字法 .....            | 151 |

|                               |            |
|-------------------------------|------------|
| 十、画龙点睛法 .....                 | 152        |
| 第四节 导游交际语言常用技巧 .....          | 152        |
| 一、称谓的语言技巧 .....               | 153        |
| 二、交谈的语言技巧 .....               | 154        |
| 三、劝服的语言技巧 .....               | 154        |
| 四、提醒的语言技巧 .....               | 156        |
| 五、回绝的语言技巧 .....               | 158        |
| 六、道歉的语言技巧 .....               | 160        |
| 技能训练6 导游人员的讲解技能——实景导游讲解 ..... | 162        |
| <b>课题七 导游服务的相关知识</b> .....    | <b>164</b> |
| 第一节 旅行社业务知识 .....             | 164        |
| 一、旅行社的类型及其业务 .....            | 164        |
| 二、旅游产品 .....                  | 166        |
| 第二节 入出境知识 .....               | 168        |
| 一、常规入出境手续 .....               | 168        |
| 二、入出境应持有的证件 .....             | 169        |
| 三、海关手续 .....                  | 174        |
| 四、边防检查、安全检查和卫生检疫 .....        | 179        |
| 第三节 旅游保健、救护知识 .....           | 182        |
| 一、旅游保健应准备的工作 .....            | 182        |
| 二、旅行中常见疾病的预防与处理 .....         | 184        |
| 三、旅行中溺水的预防与处理 .....           | 188        |
| 四、旅行中跌扭伤、骨折、抽筋的预防与处理 .....    | 190        |
| 五、旅行中躲避天灾的技能 .....            | 192        |
| 第四节 货币、保险知识 .....             | 195        |
| 一、货币知识 .....                  | 195        |
| 二、保险知识 .....                  | 199        |
| <b>参考文献</b> .....             | <b>203</b> |

# 课题一

## 导 游 概 论

### 一、导游服务及其类型

#### 1. 定义

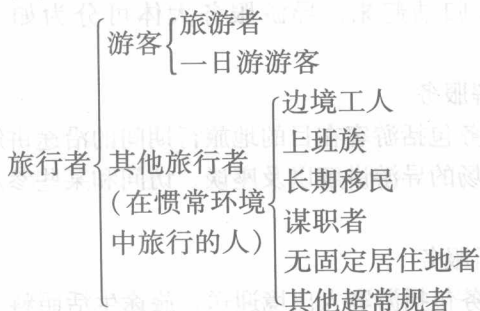
导游服务是导游人员代表被委派的旅行社，接待或陪同游客旅行游览，按照组团合同或约定的内容和标准向其提供的旅游接待服务。

(1) 游客 是指除了为获得有报酬的职业以外，基于任何目的到一个不是常住地的国家访问的人。包括旅游者和一日游游客。

(2) 旅游者 系为休假和公务目的暂时赴一国访问，至少在 24 小时以上者。特点：目的性、暂时性、异地性。

(3) 一日游游客 是指不在所访问地的集体和私人住宿设施中过夜的人。

#### (4) 旅行者



### 2. 导游服务的类型

(1) 图文声像导游 是指作为游客旅游指导的招徕宣传和旅游纪念品, 包括多种不同形式的图文印刷资料(如导游图、旅游指南、景点介绍、画册、旅游产品目录等)和声像制品(如景点录音带、录像带、影片、幻灯片等)。

(2) 实地口语导游 实地口语导游方式, 亦称讲解导游方式, 它包括导游人员在游客旅行、游览途中所做的介绍、交谈和问题解答等导游活动, 以及在参观游览现场所做的介绍和讲解。实地口语导游方式不会被图文声像导游方式所替代, 将永远在导游服务中处于主导地位。因为导游服务的对象是有思想和目的的游客, 导游现场情况复杂多变而且导游是一种人际交往和情感交流的活动。

### 二、导游服务的范围

导游服务范围是指导游人员向游客提供服务的领域, 换句话说, 就是导游人员业务工作的内容。在旅游接待工作中, 目的地向游客提供的服务是多方面的, 包括食、住、行、游、购、娱、邮电通讯、入出境、医疗等, 其中导游人员提供的服务虽是其中的一部分, 然而却是最重要的, 涉及上述诸多方面。归纳起来, 导游服务大体可分为如下三大类:

#### 1. 导游讲解服务

导游讲解服务包括游客在目的地旅行期间的沿途讲解服务、参观游览现场的导游讲解以及座谈、访问和某些参观点的口译服务。

#### 2. 旅行生活服务

旅行生活服务包括游客入出境迎送、旅途生活照料、安

全服务及上下站联络等。

### 3. 市内交通服务

市内交通服务是指导游人员同时兼任驾驶员为游客在市内和市郊旅行游览时提供的开车服务。这种服务在西方旅游发达国家比较多见，目前在我国还极为少见。

## 三、导游服务的原则

### 1. 宾客至上、服务至上原则

无论是西方还是东方，服务行业的座右铭是“顾客是上帝”，这不仅是一句招徕顾客的宣传口号，更是服务行业的服务宗旨、服务人员的行动指南，也是服务工作中处理问题的出发点。

“服务至上”既是导游员的一条服务准则，也是导游员职业道德中最基本的道德规范，还是导游员处理问题的又一个出发点。其核心是关心客人，永远把宾客放在心上。

现在的旅游市场已逐渐走向成熟，并已进入“买方”市场。要在激烈的旅游市场竞争中稳住客源、争创效益，作为旅行社代表的导游员，应时时、处处关心旅游者，向他们提供不同凡响的导游讲解服务和生活服务，赢得旅游者的信赖和尊重。这样，在一定程度上可以弥补导游工作中的某些差错和旅游服务的一些缺陷，获得他们的谅解。

“宾客至上”还表现在导游人员在处理某些问题时要以游客利益为重，不能过多地强调自己的困难，更不能以个人的情绪来对待或左右游客，而应尽可能地满足游客的合理要求。

“宾客至上”、“服务至上”也是旅游业从业人员的职业道德规范。旅游业属于服务业，所提供的产品就是服务。通俗地说，服务是我们赖以吃饭的饭碗。我们要吃饭，就应该

对我们的“米饭班主”提供优质的服务。作为服务的提供者，我们应该时时刻刻为旅游者着想，急旅游者之所急，想旅游者之所想，把方便和舒适让给客人，把困难和不便留给自己。这样，导游员提供的服务就可以给旅游者留下美好的印象。

### 2. “为全体宾客服务”原则

与“宾客至上、服务至上”原则一样，“为全体宾客服务”原则也是导游员工作的出发点和必须遵循的服务原则。旅游团的一个整体，是一个和睦的大家庭，没有高低贵贱之分，也不应有亲疏之分。每个成员都是你的客人，都是你的服务对象，他们都交付了相等的旅游费用。因此，导游员在带团过程中应对全团游客一视同仁，让大家同时享受你所提供服务的亲切和温暖。如果你提供服务时厚此薄彼，偏爱一部分冷落一部分或厚待一部分而怠慢一部分（如近亲友而疏其他人），必然会使旅行团内部关系紧张，也自己的工作人为制造了障碍和困难。这样的话，要带好一个旅游团是绝不可能的。

“为全体宾客服务”原则的基本点是：导游员必须与旅行团的每位成员都保持同等距离，一视同仁，对每个旅游者都同样热情、友好、礼貌，提供同样的服务。

### 3. 维护游客合法权益原则

作为消费者，我国的有关法律法规赋予了旅游者相应的合法权益。旅行社在招徕和接待游客过程中，尤其是导游员提供服务过程中，必须切实予以维护。组团社与游客签订的旅游行程计划必须按质按量地兑现，若地接社或地陪未能按规定的标准执行行程计划时，全陪应出面交涉予以纠正并报告组团社。在团队移动过程中，导游人员应随时提醒游客不

要遗留物品,告知旅游者旅游目的地的人文风情、法律法规知识及治安情况等。

总之,处在接待游客第一线的导游人员,应将维护游客合法权益作为自己服务的准则,并根据这一准则对其他旅游服务的供给进行监督。无论发生什么问题,导游人员均应积极采取一切必要的措施,在当地把问题控制在最小范围之内,尽量减少因游客合法权益受损而产生的投诉。

#### 4. 维护旅行社和导游人员合法权益的原则

首先,导游人员应分清哪些是自己的义务和职责范围内的事,是必须全力办好的,有些事不属于我们的职责范围,我们仅需提供必要的帮助和协助。如旅游者在旅游途中遗失身份证件,补办证件是当事人自己的事,应由其本人亲自前往有关部门(机关)补办。考虑到当事人身处他乡,人生地不熟,导游员要做的仅是引导其前往有关部门补办,绝不应越俎代庖为其代办。

#### 5. “合理而可能”原则

“合理而可能”原则既是导游服务的原则,也是导游员处理问题、满足旅游者要求的依据和准绳。

旅游者一般有求全心理,往往把旅游活动理想化,常常在生活和游览方面提出过高的要求,从而与客观实际产生矛盾。有些旅游者对接待旅行社的种种安排横加指责,一味挑剔。处理旅游者的要求和挑剔关系重大,有时会影响整个旅游服务的成败,因而导游员不得掉以轻心。当出现上述情况时,导游员必须认真倾听,然后冷静仔细地分析他们的意见和要求是否合理,有无可能实现。对他们的挑剔也要认真对待,看其中是否有合理的成分,绝不能置之不理。如果是合