



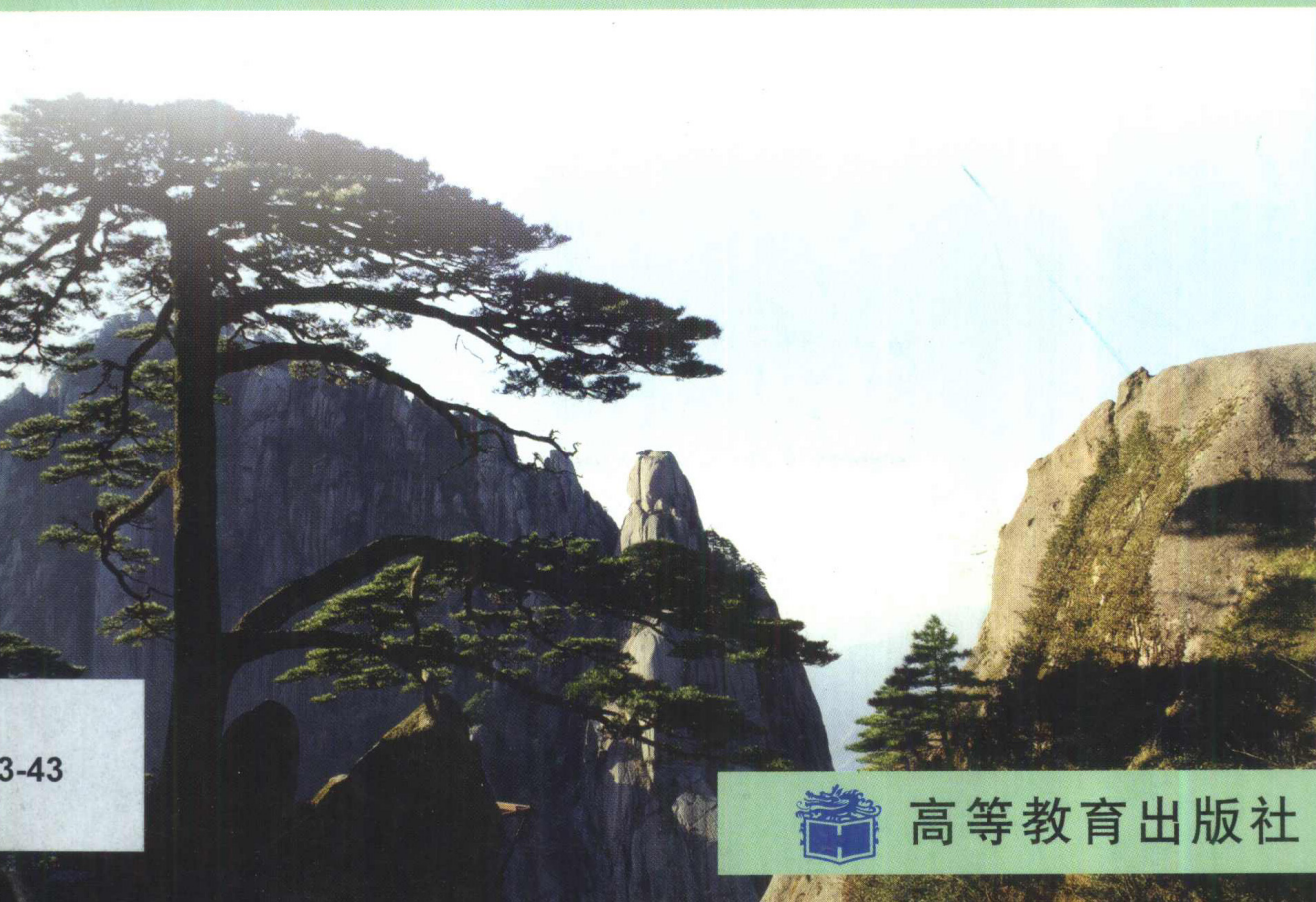
中等职业教育国家规划教材
全国中等职业教育教材审定委员会审定

Travel

模拟导游

(旅游服务与管理专业)

主编 李如嘉



3-43



高等教育出版社

中等职业教育国家规划教材
全国中等职业教育教材审定委员会审定

模 拟 导 游

(旅游服务与管理专业)

主 编 李如嘉
责任主审 李 曦
审 稿 李 曦 袁智敏

高等教育出版社

内容提要

本书是中等职业教育旅游服务与管理专业国家规划教材。本书依据 2001 年教育部颁发的“中等职业教育旅游服务与管理课程设置”和“模拟导游教学基本要求”编写。

本书共六章,内容包括:绪论、导游工作程序、自然景观导游、人文景观导游、第一次上团的注意事项和特殊问题的处理。本书内容丰富,层次清楚,适用范围广,可操作性强。

本书可作为旅游职业高中、中专、技工学校旅游服务与管理专业教材,也可作为旅行社岗位培训教材和导游员等级考试用书。

图书在版编目(CIP)数据

模拟导游/李如嘉主编. —北京:高等教育出版社,
2002.7
中等职业教育国家规划教材
ISBN 7-04-010956-5

I. 模... II. 李... III. 导游—专业学校—教材
IV. F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2002)第043902号

模拟导游

李如嘉 主编

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市东城区沙滩后街 55 号
邮政编码 100009
传 真 010-64014048

购书热线 010-64054588
免费咨询 800-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>

经 销 新华书店北京发行所
排 版 高等教育出版社照排中心
印 刷 中国农业出版社印刷厂

开 本 787×1092 1/16
印 张 9.25
字 数 210 000

版 次 2002 年 7 月第 1 版
印 次 2002 年 7 月第 1 次印刷
定 价 11.40 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

中等职业教育国家规划教材出版说明

为了贯彻《中共中央国务院关于深化教育改革全面推进素质教育的决定》精神,落实《面向21世纪教育振兴行动计划》中提出的职业教育课程改革和教材建设规划,根据教育部关于《中等职业教育国家规划教材申报、立项及管理意见》(教职成[2001]1号)的精神,我们组织力量对实现中等职业教育培养目标和保证基本教学规格起保障作用的德育课程、文化基础课程、专业技术基础课程和80个重点建设专业主干课程的教材进行了规划和编写,从2001年秋季开学起,国家规划教材将陆续提供给各类中等职业学校选用。

国家规划教材是根据教育部最新颁布的德育课程、文化基础课程、专业技术基础课程和80个重点建设专业主干课程的教学大纲(课程教学基本要求)编写,并经全国中等职业教育教材审定委员会审定。新教材全面贯彻素质教育思想,从社会发展对高素质劳动者和中初级专门人才需要的实际出发,注重对学生的创新精神和实践能力的培养。新教材在理论体系、组织结构和阐述方法等方面均作了一些新的尝试。新教材实行一纲多本,努力为教材选用提供比较和选择,满足不同学制、不同专业和不同办学条件的教学需要。

希望各地、各部门积极推广和选用国家规划教材,并在使用过程中,注意总结经验,及时提出修改意见和建议,使之不断完善和提高。

教育部职业教育与成人教育司

二〇〇一年十月

前言

随着国际国内旅游业的进一步发展、变化,导游服务已从形成初期的向导服务发展到今天的集向导、导游讲解和生活照料于一身的综合服务。导游服务的地位和作用使得它同其他接待服务相比具有独立性强、脑体高度结合、工作复杂多变等明显特点。岗位职业能力要求的提高,使中等职业学校旅游服务与管理专业的教学面临更严峻的挑战。为了响应国务院提出的“深化教育改革、全面推进素质教育”的号召,配合教育部教学改革方案的实施,我们以教育部颁发的“中等职业教育旅游服务与管理专业模拟导游教学基本要求”为标准,编写了《模拟导游》教材,供本专业学生学习使用。

“模拟导游”课程是中等职业学校旅游服务与管理专业的主干课程。通过本课程的学习,旨在使学生掌握导游工作的运行程序,通过对游前、游中和游后导游活动知识点的讲解和模拟,尤其是对游中各种情景的设计和范例,培养学生的职业意识和带团能力。本教材的整个知识体系构筑在两大技能模块之上——团队运行和团队控制。本教材按导游工作实际能力要求,重在培养学生的导游讲解能力、旅游服务能力和问题处理能力。通过对导游过程的情形模拟和设计,通过教学、示范、参与,使学生完成从知识到能力的转变。本教材按照《旅游服务质量标准》和国际标准化组织《服务指南》(ISO9004-2)的要求,培养学生的规范化、标准化的服务意识和能力,并能适应我国加入WTO后导游工作与国际接轨的要求。同时,把握好教学内容的实效性,使学生能针对不同团队、散客的实际情况和实际过程中的具体问题,提供相应的个性化、针对性服务。这两种能力的结合和综合运用,使学生能充分胜任导游工作。由于各地区旅游教育发展水平和教学实习环境存在差距,在本课程的教学可根据本地地区的实际情况,有选择地进行学习,具体学时安排建议如下(总学时72):

章 名	课 程 内 容	学 时
第一章	绪论	4
第二章	导游工作程序	10
第三章	自然景观导游	18
第四章	人文景观导游	20
第五章	第一次上团的注意事项	6
第六章	特殊问题的处理	6
机 动		8
总 计		72

参加本教材编写的有四川省旅游学校李如嘉(第三章、第四章第一、二、三节、第五章)、云南省旅游学校杨叶昆(第二章、第四章第四、五、六、七节)和浙江省旅游学校黄晨(第一章、第六章),李如嘉主编。

在本教材的编写过程中,教育部、国家旅游局以及作者所在省市旅游局、教育厅和学校的有关领导、同事给予了很多指导帮助。本书由陕西省旅游学校李曦担任责任主审,李曦、袁智敏审稿在此一并表示衷心的感谢。

由于编写者水平所限,加之时间仓促,书中的问题和不足在所难免,祈望专家和读者不吝赐教。

编 者

2001年12月

目 录

第一章 绪论	1	第四节 园林艺术导游	73
第一节 导游人员工作的性质、地位和作用	1	第五节 节庆活动导游	84
第二节 导游人员的工作职责	3	第六节 博物馆导游	99
第三节 导游人员的从业素质	3	第七节 旅游商品导游	103
思考与练习	5	思考与练习	105
第二章 导游工作程序	6	第五章 第一次上团的注意事项	106
第一节 准备	6	第一节 塑造良好的导游形象	106
第二节 迎接	9	第二节 导游语言艺术	108
第三节 游览	13	第三节 讲解要领	110
第四节 送行	17	第四节 姿态与站点	114
思考与练习	18	第五节 引领及人数清点	117
第三章 自然景观导游	20	思考与练习	118
第一节 自然景观概述	20	第六章 特殊问题的处理	119
第二节 山地景观导游	22	第一节 处理问题的一般原则	119
第三节 水体景观导游	29	第二节 对旅游者特殊要求的处理	121
第四节 动植物景观导游	37	第三节 对旅游者越轨行为的处理	123
第五节 天象景观导游	42	第四节 重点旅游者的接待和服务	124
思考与练习	45	第五节 对旅游者投诉的处理技巧	126
第四章 人文景观导游	46	第六节 事故的预防和处理	128
第一节 人文景观概述	46	思考与练习	135
第二节 古代建筑艺术导游	49	参考文献	137
第三节 宗教文化导游	61		

第一章 绪 论

第一节 导游人员工作的性质、地位和作用

一、导游人员的概念

“导游”一词是英语“guide”的中文译称。“guide”通常有两种用法:一是作动词——引导;二是作名词——引导者。本教材所涉及的“导游人员”即是其名词的用法。“guide”名词用法的中文含义为“为他人引路者,特别是受雇为他人在旅途或参观中指点风光名胜者”。《导游人员管理条例》中对导游人员的概念有非常明确的定义:“导游人员是指依照本条例规定取得导游证,接受旅行社委派,为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。”

二、导游人员工作的性质

日本旅游专家土井厚认为:任何行业都有代表性的业务,在旅游业中,就是导游服务。旅游业作为一个综合性较强的行业,旅游服务工作是由各种不同性质的工作组成的。旅游服务工作最具典型意义的就是导游工作,其工作特点充分体现了旅游业综合性的特征。导游人员工作的基本性质可以概括为以下四条。

(一) 导游人员工作的服务性

导游人员工作的对象是国际国内旅游者,其工作内容是导游人员借助各种旅游资源和旅游设施,通过翻译、讲解、安排生活、组织活动等工作形式,为旅游者提供旅途中的交通、住宿、饮食、娱乐、购物、票证、货币和其他各方面的全方位、全过程的服务工作。所以说服务性是导游人员工作的第一性。导游服务与一般服务工作不同的是,导游服务不是一般的简单的服务工作,而是一种复杂的、高智能的服务工作。

(二) 导游人员工作的经济性

从经济学的角度来看,导游服务是一种无形的商品。其交换形式不是一次性的,而是多次性的,它贯穿于综合接待服务的全过程。从旅游者入境到出境的整个过程都是旅游服务这一无形的商品交换的过程。第一,旅行社产品的销售需要旅游综合服务去完成,而导游接待服务处于旅游综合服务的中心地位,因此旅行社产品的销售需通过导游接待服务去完成,导游人员参加了旅游商品销售的全过程。第二,旅行社产品的质量与导游质量密切相关,旅游企业要想提高经济效益,就要提高导游服务质量。

(三) 导游人员工作的社会性

导游人员工作是一项社会工作,能够容纳一定数量的社会人员就业。导游人员工作的对象

是广大的旅游者,他们有广泛的社会代表性。导游人员的工作能反映社会的特色,并受社会的影响,体现时代的特征。

(四) 导游人员工作的跨文化性

在旅游活动中,各类旅游者来自不同的国家和地区,他们属于不同的民族,代表不同的文化,带着对异域文化的好奇,踏上旅程。在与旅游地的社会和文化的接触中,旅游者渴望了解异域文化,导游服务讲解可以弥补语言与交流的缺陷,跨越不同文化间的障碍,使不同文化背景的旅游者在旅途中通过交流,实现旅游者对目的地文化的理解和感悟。

三、导游人员的地位和作用

(一) 导游人员的地位

一位美国旅游专家曾说过:“导游人员重要与否,从这样的事实中人们可以得出结论,那就是一个好的导游会带来一次愉快成功的旅行;相反,肯定是不成功的。”国际旅游界还有这样的看法:“没有导游的旅行是不完美的旅行,甚至是没有灵魂的旅行。”世界各地美丽的风光、壮丽的山河、悠久的历史古迹、丰富的文化遗产,如能加上导游人员生动的讲解,就能使这些景物活起来,使人增长见识,领略异域的风情,得到美的享受。

(二) 导游人员的作用

在旅行社和旅游者之间、旅行社与其他旅游企业之间的第一联络员是导游人员,在旅游服务各环节之间起桥梁作用的也是导游人员,所以说导游人员在沟通上下、左右、内外关系方面,有举足轻重的作用。

1. 承上启下

导游人员是国家方针政策的宣传员和执行者,他代表旅行社执行旅游计划,为旅游者提供食、住、行、游、购、娱全方位的服务,并处理旅游期间出现的各种问题。同时,在旅游过程中,旅游者的意见、建议和看法也是通过导游人员转达给旅行社甚至国家旅游管理部门。

2. 连接内外

导游人员既代表旅行社的利益,又要维护旅游者的合法权益。导游人员可代表旅游者与有关部门进行交涉,提出合理要求。对违反合同的行为进行干预,为旅游者争取应该拥有的合法权利。导游人员在工作的过程中,有责任向旅游者介绍本国和本地区的社会、人民、文化、历史和风俗,并向他们介绍相关的政策、法规等。同时,也要在工作中进行调查研究,从不同的旅游者那里了解本地区以外的事情。

3. 协调左右

旅行社在旅游接待服务过程中必须与一切相关部门密切合作、协调行动,否则无论哪一个环节出了差错,都会影响服务质量。导游人员处于接待服务的前沿,在为旅游者提供生活服务和讲解服务的过程中,都必须和其他服务部门很好地协作,形成一条协作链,而导游人员处于协作链的中心。如果各协作单位出现扯皮、意见,导游人员就要出来协调、解决,否则就会影响整个服务接待工作的顺利进行。因此,导游人员处于旅游接待服务的中心地位,责任重大。

4. 导游人员是国家形象的代言人

外国旅游者入境第一个接触的就是导游人员;在旅游的过程中与旅游者接触最多的也是导游人员;旅游者身在异乡遇到困难时能为客人排忧解难的还是导游人员。导游人员的一言一行、

一举一动都代表着国家及所在地区的形象,他们通过自己的服务与讲解,为来自不同国家和地区的人们之间架起了一座座友谊的桥梁。所以导游人员是名副其实的“民间大使”,是国家形象的代言人,是地区的形象代表。

第二节 导游人员的工作职责

按照我国旅游业发展的实际和旅游者的客观需要,导游人员的主要职责可概括如下:

- (1) 接受旅行社分配的导游任务,按照接待计划安排和组织旅游者参观、游览。
- (2) 负责向旅游者导游、讲解、传播中国文化。
- (3) 配合和督促有关部门安排旅游者的交通、食宿,保护旅游者的人身和财产安全等。
- (4) 反映旅游者的意见和要求,协助安排会见、座谈等活动。
- (5) 解答旅游者的问询,协助处理旅途中遇到的问题。

在我国,全程陪同导游员、地方陪同导游员和领队统称导游人员,他们的工作各有侧重,所起的作用也各不相同,但对这些主要工作职责都必须履行。

20世纪60年代,根据当时国务院总理周恩来的指示,中国国际旅行社开始在国内系统内提出当好“五大员”的要求,要求导游人员不仅是翻译员、服务员、保卫员,还要做调查员、宣传员。

① 导游讲解员 导游人员的主要职责是引导旅游者参观游览,用流畅的语言、丰富的知识和娴熟的技巧进行讲解,传播本国(地)的文化。

② 对外宣传员 导游人员有责任用生动、形象的语言宣传自己的国家和地区,帮助旅游者了解和认识自己的国家,促进两国人民之间的了解,增进相互之间的友谊。

③ 情况调查员 导游人员通过与旅游者朝夕相处,同生活,共游览,能从旅游者口中了解到整个旅游过程中令人不满意的地方,这样不仅有利于导游人员改进自己的工作,而且有利于有关政府机构更有针对性地开发旅游产品,进行宣传,发展旅游业。

④ 生活服务员 导游人员有责任安排、落实旅游者的食、住、行、游、购、娱等服务,并且在整个游览过程中尽可能地满足旅游者生活上的要求,努力使旅游者在旅游期间吃得满意、住得舒服、玩得开心。

⑤ 安全保卫员 提高警惕,保护旅游者生命、财产安全是导游人员义不容辞的职责。同时,维护国家的利益,保卫国家的财产、文物、名胜古迹,也是导游人员的神圣职责。

当前,导游人员不仅起着沟通各地区(国家)文化交流的作用,而且肩负着政治、经济方面的使命。在旅游过程中,导游人员要处理好食、住、行、游、购、娱这六大要素的相互关系,照顾好方方面面的利益,协调好各个环节。在政治上,导游人员通过宣传讲解和优质服务,树立社会主义祖国的光辉形象。在经济上,导游人员担负着为社会主义建设积累资金、创收外汇、回笼货币的重要任务。因此,在新的形势下,导游人员在传统的“五大员”的基础上,还担负着“旅游协调员、座谈报告员和经济统计员”的角色。

第三节 导游人员的从业素质

旅游业竞争的核心是服务质量。导游服务的质量很大程度上取决于导游人员的从业素质。

导游人员的从业素质主要表现在思想品质、知识结构、技能水平和身心健康四个方面。

一、良好的思想品质

思想的主体是人,是人的大脑对周围环境、人与事的所思所想。而品质是思想的结果,是思想之花。它通过人的行为表现出来,行为体现品质,所以说“思想品质”是为人的根本,是一个人的“灵魂”。不同的行业对人的思想品质的要求有共性也有个性,对导游人员的从业素质要求着重强调“政治觉悟”和“职业道德”两个方面。

(一) 政治觉悟

导游人员必须明白自己的角色不仅是向国内外旅游者提供服务的导游,是自己所在企业的形象代表,更是自己国家(地区)形象的代表。其导游服务过程中的所用语言、行为不仅要对自己负责,更要对企业,以至国家负责。因此,政治觉悟要求导游人员必须做到以下两点:

1. 必须是一名爱国者

“爱国”是世界各国伦理道德的核心,“爱国”是合格导游人员的首要条件。中国导游人员不仅要热爱祖国,热爱自己的家乡,还必须热爱社会主义制度。

2. 强烈的事业心

具有强烈的事业心是导游人员精神境界的集中体现。导游工作是一项艰苦的工作。当导游人员带着团队去登那些已爬了上百遍的山,去走那些已走过无数次的路时;当导游人员在带团过程中,遇到挫折,受人误解时;当导游人员在旅游旺季整日在外奔波,无法照顾家人时,只有强烈的事业心,才能支撑导游人员完成每一次任务,为自己的企业、国家赢得荣誉。

(二) 职业道德

具有良好的职业道德是合格导游人员的基本条件。中国导游人员应将全心全意为人民服务的思想和“宾客至上”、“服务至上”的服务宗旨紧密结合起来,热情为国内外旅游者服务。

二、知识结构

具备一定的知识是合格导游人员最起码的条件。导游人员的知识结构包括三部分:

(1) 专业知识 涉及导游业务、中外历史、地理、旅游资源、宗教园林、建筑、艺术等。

(2) 相关知识 包括美学、心理学、经济、文化等。

(3) 法规知识 包括旅游政策法规,如《导游人员管理条例》、《旅游投诉暂行规定》、《文物保护法》、《海关法》等相关法规。

三、技能水平

服务技能可以分为动作技能和智力技能两种。导游的服务技能主要是智力技能,如导游人员根据各团队的具体情况科学地安排游览日程的技能;选择较合理的旅游线路组织游览活动,当好导游的技能;触景生情进行生动导游讲解的技能;沉着、果断处理意外事故的应急能力;处理各种问题和旅游者投诉的能力等。

四、身心健康

导游服务工作是一项脑力劳动与体力劳动相结合的工作,导游人员必须保持身体和心理的

健康,两者缺一不可。

(一) 较强的身体适应能力

导游人员在整个接团的过程中,不仅要全程陪同旅游者进行游览,而且要提供周到细致的生活服务和生动形象的语言服务,要连续不断地工作,其劳动强度之大、体力付出之多可想而知,因此导游人员一定要有一个健康的身体。

(二) 良好的个性品质

旅游是一种自主行为,而导游却是一种规范性的工作。作为一种以与人交往为主的工作,对从业人员的个性品质有特定的要求。良好的个性品质在某种时候会稳定事态,会使导游人员保持良好的心理倾向。

1. 自信

自信是导游人员个性品质中很重要的一个方面。自信是一个人对自身能力的肯定,如果导游人员自己不能充满信心,在导游服务工作中就无法正确面对旅游者,就很难得到旅游者的信任,整个的旅游过程也不会愉快。所以自信是导游人员重要的个性品质,它能唤起导游人员良好的自我感觉。导游人员能给旅游者信任感,就是导游成功的一半。

2. 随和

导游人员随和的性格,一方面表现在能理解、容忍旅游者的过激言行,能同个性不一、文化素养各异的旅游者交往、沟通;另一方面表现在谦虚,不自负,能和旅游者打成一片。但是随和并不是没有原则,随和是一种修养、一种度量。

3. 理性

作为导游人员,在带团过程中要时时处处用理性的态度对待所发生的事,特别是对待旅游者的投诉方面。处理旅途中的各种问题时,导游人员理性的品质显得尤其重要。但是,理性并不是冷漠、没有热情。相反,导游人员要表现出极大的热情,使旅游者有宾至如归的感觉,导游人员在热情中需要保持一份理性。

4. 自制

导游人员是普通人,他们有自己的喜怒哀乐,有自己的兴趣爱好。但导游人员的角色规范要求导游人员在工作中喜不失态、怒不改容,要有良好的自我控制能力。

5. 机敏

导游工作是独立性很强的一项工作,在工作中随时会遇到一些意料之外的情况。如果导游人员有敏捷的思维、快速的反应,就能使一些意外事件被抑制在萌芽状态,使旅游活动受损的概率大大减少。



1. 导游人员的定义是什么?
2. 导游人员的地位和作用是什么?
3. 导游人员的工作职责是什么?



什么样的导游才是称职的导游?你心目中理想的导游是什么样的?

第二章 导游工作程序

旅游团队的接待工作由全陪、地陪和领队集体完成。在实施接待计划的过程中,全程陪同导游员、地方陪同导游员和领队的工作内容各有不同。但地方陪同导游服务无疑是导游服务的主体。本章所讲的导游工作程序仅限于地方陪同导游服务程序。

第一节 准 备

地方陪同导游员在接受旅行社委派上团之前,需要做一系列准备工作。一般认为,准备工作有:熟悉接待计划;落实接待事宜;语言知识准备;物质准备;心理准备;形象准备。

以上准备最终体现在所编制的一份详细的接待工作计划之中。

一、编制接待工作计划

一般情况下,旅行社下达给导游员的带团“任务书”往往只是一份非常简单的“行程单”,仅凭一个行程而无准备地仓促上团,不可避免地会出现很多或大或小的问题,常常会使整个局面非常被动。

借鉴很多优秀导游员的经验,在接受带团任务之后,根据具体的“行程”编制出一份周密详细的接待工作计划,以此计划作为自己工作的指导书和备忘录,是很有必要的。

(一) 接待工作计划编制原则

1. 预见性原则

作为计划,对将要进行的工作应有所预见,主要包括对旅游者特点和对接待条件两方面的预见。在旅游者方面,应预见到老年人团队动作迟缓;少年儿童活泼好动易走失;专家学者讲究文化品位;商人讲究吉祥发财,等等。这些大致的特点对于导游的工作方法、讲解形式及整个团队运作模式、节奏等都有影响。另外,在落实的食、住、行、游、购、娱六大方面的情况也应心中有数。如餐饮是否合口味?住宿条件如何?车况好坏?景点给旅游者的满意度等。虽然不可能预见到每一个问题,但绝大多数的情况一定在预料之中。拟定出每一“节目”的顺序和内容,让这些“节目”在编计划时像演出一样都过一下场,可能会预见到更多的问题。

2. 周密性原则

作为导游工作的“备忘录”,该计划应逐条列出上团、接待以及送团后的所有环节的工作,每一个微小的细节都不要放过,可能引发问题和事故的地方需要高度重视。有时准备几套应变方案是非常必要的。如雨季游某峡谷景区,一旦塌方车子进不去,安排另外节目要先有考虑。又如在接几百人的大型团队中,必须考虑派工作车进行随团监控,发现问题及时协调处理。

3. 特定性原则

每一接待计划一定是针对某一特定的“行程”。同样的行程对不同团队其接待计划是不同的,甚至同一个团队同样的行程在不同时间、季节也有差异。这一特定性原则要求导游员尽可能多了解所接待团队的情况和旅游地接待设施情况,这样的前提下编制出的计划才能做到“量体裁衣”,“一把钥匙开一把锁”,接待工作才能有的放矢。

4. 灵活性原则

灵活性原则主要指计划要留有余地。具体包括:游览及活动节目的安排上不能过于紧张,需要考虑一定时间的余地。如因塞车、旅游者迟到等客观原因需要导游员经常做出调整和应变。如果没有足够的时间余地,调整起来就十分困难,甚至无法做出应变。

(二) 接待工作计划范例

导游员接受昆明某旅行社地接任务,担任来自成都的 CK827-24 旅行团一行 24 人的地方陪同导游工作。旅游行程为:

昆明三晚四日游

团号:CK827-24

人数:24+1

日 期		行 程 内 容	餐	住
8 月 27 日	D1	16:30 接机	晚:翠湖宾馆	翠湖宾馆
8 月 28 日	D2	西山龙门、金殿	午:太华山庄午餐	同上
8 月 29 日	D3	世博园	午:茶园餐厅 晚:风味餐	同上
8 月 30 日	D4	石林(晚 17:30 送机)	午:阿诗玛餐厅	
计调:王×× 地陪:李×× 司机:马×× (传呼:126××××)				

导游员李××接到行程后,立即与旅行社联系,了解该团队基本情况如下:

CK827-24 旅行团一行 24 人来自四川成都,系某电厂为奖励先进工作者而组织。在昆明三晚四日游,住翠湖宾馆(房已订妥),行程中安排一次风味餐,一次晚间娱乐活动,要求返程时能购买昆明的鲜花带回。

24 人中男 14 人,女 10 人,无人带小孩,全队年龄 20~40 岁。电厂工会干部带队,另有全陪 1 人(女)

根据团队情况和我方接待准备情况,导游员小李编制出以下计划表。

CK827-24 团队接待计划

日 期	行 程	详细活动项目	工 作 要 点
D1 (8.27)	16:30 接航班	16:00 到达机场 - 接航班: 航班 × × × 16:30 抵达 - 清点人数,行李,上车 - 致欢迎词,市容导游 - 入住 - 用晚餐 - 商定日程	- 提前与司机联系,确认时间、车号等 - 与机场联系,了解航班 × × × 情况 - 物质准备:旗、证、票据、现金 - 原行程 D3 与 D4 交换(与全程陪同导游员协商) - 登记身份证,购返程机票
D2 (8.28)	- 西山龙门 - 金殿 - 看歌舞	7:00 叫早,7:30 早餐 8:00 出发 - 上午游览西山龙门 - 中午太华山庄午餐 - 下午游览金殿 - 晚餐(宾馆) - 夜游翠湖看歌舞	7:30 在餐厅等候,8:00 准时出发 - 告诉着装建议 - 与山庄联系确认午餐时间,并告知口味特点(川味) - 落实歌舞票 - 强调安全问题
D3 (8.29)	- 石林 - 晚风味餐	6:30 叫早,7:00 早餐 7:30 出发 - 游览石林(10:00~13:00) - 返程时参观“七彩云南”购物 - 吉鑫园过桥米线风味餐	- 做好沿途讲解,其中阳宗海电厂可结合旅游者职业做一定介绍(知识准备) - 午餐稍迟(13:00),告知可略备些食品 - 介绍过桥米线的传说和用餐方法 - 落实返程机票
D4 (8.30)	- 世博园 - 花市 - 送团	7:30 早餐 8:00 办退房手续 9:00 入世博园 - 午餐(茶园餐厅) 15:00 出园,赴花鸟市场购鲜花 16:00 赴机场,送团 18:30 起飞	- 退房时注意及时了结个人消费账目 - 世博园内集体游 5~6 小时,游览车费自理 - 注意强调集体行动,不能走散 - 与全陪办理必要的手续(如结账,转交票据等)

注:原行程 D3 是世博园,D4 是石林一日游并于当天 18:30 送团返程。昆明距石林 83 千米,返回赶飞机时间过紧,而将世博园调为 D4 则可以在下午 15:00 结束游览并赢得到鲜花市场买花的时间。昆明市到机场路途一般预留半小时即可,这样世博园作为高潮留在最后一天游,调整后行程就更为合理。

二、落实接待事宜

主要是再一次检查,核实接待过程中各个环节的准备情况。

(一) 车辆

- (1) 与司机联系,了解车辆载客数,车牌号,车上话筒、空调设施完好情况。
- (2) 确定与司机的会合地点,简要告知司机的行程,并强调接站具体时间。
- (3) 接大型团队,应提前准备将车辆编号并贴上相应标志。

(二) 住房

- (1) 与预订饭店联系,告知团队到达时间,核实房间数、档次,是否含早餐等。
- (2) 团队如有特殊要求,如楼层、朝向禁忌等,应提早与饭店联系协调。
- (3) 若发现团队中单男单女影响分房,增订客房应尽早为好。

(三) 餐饮

- (1) 与有关的餐厅联系,核实用餐人数和餐标、分桌方式等。
- (2) 根据旅游者情况,告知餐厅餐食口味特点,以便早做准备。

(四) 景点

- (1) 对不熟悉的景点应多做了解,如车辆行驶时间、行驶方向及停靠站限制;景点开放时间、游览最佳路线、各种设施等。
- (2) 对熟悉的景点,要注意了解是否有临时修缮道路不畅、停止开放或另有接待任务等情况。

(五) 个人准备

- (1) 检查上团必备物品是否备齐 如接待计划、导游证、胸卡、导游旗、接站牌、给旅游者发放的物品等。

(2) 语言 and 知识准备 即使是天天上团的老导游,也应针对不同团队认真做好准备。语言准备既包括对外团的翻译语言的准备,尤其涉及专业术语,需做到心中有数;又包括针对国内团队准备一些可以讨论的“热门话题”。知识方面应及时更新,创造新意,有新的突破。同一景点针对不同旅游者,讲法不同;去程和返程不同;初次来访者和再次重游者不同。旅游者的年龄、性别、文化层次、经济状况等差异都会影响到导游讲解的内容和方法。

(3) 形象准备 导游员着装要符合作为“服务人员”的身份,既简洁、整齐大方,又要便于工作。化妆、佩戴首饰要适度,上团必须佩戴胸卡,随身携带导游证副证。导游员还应做好充分的心理准备,准备面临艰苦复杂的工作以及承受旅游者的抱怨和投诉,以良好的身体状况和精神面貌上团工作。

(4) 掌握有关部门和人员的联系电话 有关部门和人员的联系电话主要包括计调、司机、全程陪同导游、相关的饭店、餐厅、景点,以及查询和应急电话。

第二节 迎 接

迎接包括从机场(车站、码头)接到团队,到办理完毕入住饭店手续的全过程。

一、迎接准备

首先与机场(车站、码头)联系,确认飞机(车、船)到达的准确时间,与旅游汽车司机再次联系,强调提前半小时到达机场(车站、码头)。

检查上团必备物品,提前半小时到达接团地点,找到停车位置,持接站标志等候团队的到达。

二、接站工作

在所报航班(车次)的旅客出站时,地方陪同导游员应举接站牌站在显眼位置,以便领队、全程陪同导游员(或旅游者)前来联系。同时地方陪同导游员也应主动根据团队情况对有相似特征的旅游者进行委婉询问。如掌握了全程陪同导游员的电话,也可通过电话进行联络,尽快找到自己的团队。

要与对方核对团号、组团社、领队及全程陪同导游员姓名等,一切相符才能确定是自己应接的旅游团。

在与全程陪同导游员握手、自我介绍并表示欢迎之后,紧接着就应核实实到人数(包括男女各多少人),如与原计划不符合则及时通知旅行社,以便进行接待计划调整。

协助点清行李,便可集合登车。此时,地方陪同导游员应恭候在车门旁,迎接并协助旅游者上车,待全体旅游者就座后,礼貌地清点人数,再次提醒旅游者不要遗漏物品,一切就绪后便可请司机开车了。

三、致欢迎词

一般认为,首站接团所致欢迎词应包括以下基本内容:

- (1) 代表所在接待社向旅游者的到来表示热烈欢迎。
- (2) 介绍自己的姓名及所在单位。
- (3) 介绍司机。
- (4) 表达提供优质服务的诚挚愿望。
- (5) 预祝旅游愉快、顺利。

[范例]

欢 迎 词

各位团友,大家好!

首先,我代表××旅行社向大家到来表示热烈的欢迎!

我的名字叫张玲,是咱们这个团队在北京旅游的导游服务人员,大家可以叫我“小张”或“张导”。为我们开车的师傅叫李华,他虽然年轻,驾驶技术却很不错。我和李师傅都非常乐意为大家做好服务工作。在今后几天的游览过程中,各位如果有事需要我们效劳的,请尽管提出,我们将会尽自己的努力去做好。

我们衷心希望这次“北京之行”给大家留下愉快美好的印象。

欢迎词中可简介本次旅游简要的行程及注意事项,可提请各位旅游者对导游工作给予协助支持,并多提宝贵意见等。但欢迎词不宜太过冗长,控制在5分钟左右为宜。对入境团,在致欢