

双流地方导游实训教程



前言

《双流地方导游实训教程》是中等职业教育改革和发展示范学校精品建设的成果。本教材是根据行业部门与地方导游职业素养与能力的标准，结合中等职业学校教学实际编写而成的。

本教材的教学内容选取紧贴地方导游一线工作，与导游职业标准对接；知识学习和技能与行业、企业、岗位需求相对接。教材编写的基本思路：坚持科学发展观，认真贯彻落实党的教育方针，根据中等职业教育的培养目标与教育教学改革的需要，更好地适应中等职业教育人才培养模式的转变，面向实际应用，突出职业能力培养。

本教材力图从以下五个方面体现编写特色：

- (1) 以就业为导向，突出实践技能的培养，体现“做中学，做中教”的职业教育特点。
- (2) 以本土特色旅游资源为依托，突出以“古色”为代表的黄龙溪，以“绿色”为代表的乡村旅游，既使教学更富趣味性和亲切感，同时也为学生迅速转变为职业人减少障碍。
- (3) 适应教学的实际情况，体现人才培养模式与教学模式的改革方向，体现职教特色的教学形式，采用项目教学法、情境教学法、模拟教学法等。
- (4) 教材内容的各个环节，尽可能以表格、照片、阅读材料等形式呈现，直观简明，使内容更易于教学。
- (5) 版式生动活泼，图文并茂，体例新颖。

本书分为服务篇和实战篇，力图通过教学，达到两方面的目标：一是使学生具有双流地方导游需要的基本知识和基本技能，二是使学生的综合职业能力和综合素质得到提高。

本书按照教学大纲的要求共安排 36 课时，各部分内容的学时分配建议如下：

教学内容	课时
走进双流——接站服务	4
吃在双流——入店服务	4
住在双流——用餐服务	4
玩在双流——游览服务	4
告别双流——送站服务	4
古色双流——寻梦黄龙溪	6
绿色双流——魅力乡村游	6

编 者

目 录

服务篇 没有规矩 不成方圆

任务 1	走进双流——接站服务	(3)
任务 2	住在双流——入住服务	(9)
任务 3	吃在双流——用餐服务	(15)
任务 4	玩在双流——游览服务	(20)
任务 5	告别双流——送站服务	(27)

实战篇 学以致用 用以促学

任务 1	古色双流——寻梦黄龙溪	(35)
任务 2	绿色双流——魅力乡村游	(43)

服务篇

没有规矩 不成方圆

“没有规矩，不成方圆”这句话出自《孟子·离娄上》，原意是说如果没有规和矩，就无法制作出方形和圆形的物品，后来引申为行为举止的标准和规则。

导游是旅游业的灵魂。游客可通过导游来解读一个国家，认识一个城市，了解一个地方。导游只有按照导游服务质量标准，为客人提供规范标准的导游服务，才能让客人觉得物有所值，从而享受到一次美好的旅行。

任务 1 走进双流——接站服务

所谓接站服务，是指地陪前往机场（车站、码头等）迎接旅游者，并将旅游者转移到所下榻饭店过程中所要做的工作。接站服务是导游和旅游者的第一次直接接触，这一阶段的服务，直接影响着后续的接待工作。



★实训目标

☞ 了解地陪的接站工作流程。

1. 1 地陪业务

1. 1. 1 知识准备

1. 1. 1. 1 业务准备

1. 及时领取接待计划。

导游接受旅行社的委派后应亲自及时到旅行社领取接待计划。

2. 熟悉、研究接待计划。

(1) 掌握有关团队的信息。地陪接到任务后,要尽可能多地从不同渠道去获取与团队相关的信息,特别是要牢记该旅游团的团号。

(2) 认真研究旅游团。地陪应该认真研究该旅游团的性质特点,包括人数、年龄层次、性别比例、文化素质、职业特点、宗教信仰、生活习惯等。

(3) 熟悉整个接待过程的程序。地陪应对各项内容与接待计划逐项核实,如发现有出入应立即与旅行社有关人员联系,以免在接待时遇到麻烦而影响工作。

3. 落实接待计划。

(1) 落实旅行车辆,包括司机的姓名、车型、车号、联系电话等。

(2) 落实住房,包括饭店的名称及位置、行车路线、概况、服务设施和服务项目等。

(3) 落实用餐,包括日期、团号、用餐人数、餐饮标准、特殊要求等。

(4) 了解落实运送行李的安排情况,如提供行李服务的车辆和人员。

(5) 落实参观游览的景区、景点,包括具体位置、行车路线、开放空间、最佳游览路线等。

(6) 落实购物情况,包括购物场所、购物次数等。

(7) 落实文娱活动情况,包括文娱活动项目/时间安排、行车路线等。

(8) 落实特殊要求和注意事项。

(9) 与全陪联系。

4. 复查接待计划。

地陪工作可谓千头万绪,考虑不周就可能出错,因此,地陪的准备工作应细致周密,事必躬亲,时常复查接待计划。复查接待计划可预防旅游接待中因可控因素和不可控因素引起的工作失误,如遇天气变化时,可通过复查计划考虑提前出发,为处理交通堵塞或突发事件留出时间等。

1. 1. 1. 2 活动准备

1. 把握时机讲故事和说笑话,姿态优雅敏捷。

2. 旅游游戏,注意游戏的参与性、趣味性、高雅性和应变性。

3. 歌曲、戏剧与诗词表演等。

4. 谜语、脑筋急转弯、顺口溜,注意导游的表现性和游客的参与性。

5. 组织旅途活动的禁忌,如自己不可先笑,杜绝“黄色幽默”和“黑色幽默”。

1. 1. 1. 3 其他准备

1. 常规景区的知识储备,包括景区概况、景点内容、游览项目、活动项目等。

2. 查找不熟悉景区的资料,包括景点开放时间、最佳游览路线、厕所位置、景观特色等。

3. 接待专业团队的专业知识和专业词汇准备,需反复诵读,强化记忆。

4. 准备即时信息,包括天气状况、热门话题、国内外重大新闻、其他话题等。

5. 了解旅游客源地的相关知识以及旅游团的特殊需求,做好相应的思想和知识准

备。

6. 准备相关的资料和书籍。

1. 1. 1. 4 赴酒店途中的服务

1. 致欢迎词。旅游车启动后，导游的讲解服务就正式开始。导游人员与游客第一次见面，彼此各不相识，这就需要导游人员尽快投入工作，营造和谐气氛，缩短陌生距离，给游客留下美好的印象，使游客对导游产生信任感。

欢迎词应该包括以下内容：

- (1) 问候语；
- (2) 代表所在旅行社、本人及司机欢迎游客光临本地；
- (3) 介绍自己的姓名及所属单位；
- (4) 介绍司机；
- (5) 表达提供服务的诚挚愿望；
- (6) 欢迎游客提出意见和要求；
- (7) 预祝旅游愉快顺利，使游客心情舒畅。

2. 调整时差。接入境旅游团时，如果客源地与中国存在时差，导游在致完欢迎词后，要介绍两国（两地）的时差。请游客将自己的表调为北京时间。

3. 首次沿途讲解。

- (1) 风光导游；
- (2) 风情介绍；
- (3) 介绍下榻的酒店。

1. 1. 2 物质准备

(1) 领取必要的票证和表格，包括门票结算表、旅游团餐饮结算单、旅游者意见反馈单等。

(2) 备齐上团必备的证件和物品，包括导游证、导游旗、记事本、名片、接站牌等。

(3) 保证联络畅通，检查手机是否好用、电力是否充足，是否携带通讯簿，等等。

(4) 带上个人物品，包括个人用药、换洗衣物、身份证件等。

(5) 带足经费，领取足够团款。

1.2 漫话双流

双流机场至酒店途中



刚才大家乘坐飞机抵达的机场就是我国西南规模最大、设施完善、功能齐备的现代化枢纽——双流国际机场，该机场距成都市中心仅 16 公里，有机场高速公路与市区相通，现有民航西南管理局、中国国际航空公司西南公司、四川航空股份有限公司等 20 多个民航和口岸单位驻扎。机场于 1987 年 10 月建成，1993 年被国家批准为国际口岸机场，2000 年获“落地签证权”。2003 年，机场投资 3.8 亿元人民币，开始新建 3.9 万平方米的国际候机楼，2004 年 9 月 28 日竣工投入使用，为双流国际机场成为全国六大区域性枢纽机场之一奠定了坚实基础。从双流国际机场出发，大约经过 40 分钟的车程，即可抵达今天大家所要下榻的酒店，那就是成都老牌星级酒店“锦江宾馆”。利用这段时间，首先，请允许我为大家简单介绍一下今天的行程安排，待会儿抵达宾馆后，大家可以稍事休息，我们将在酒店用午餐，餐后将前往成都南面的三国文化圣地——武侯祠进行参观游览，之后我们再前往市区西面的杜甫草堂，欣赏中国最伟大的现实主义诗人杜甫带给我们的绝美诗篇。晚上在品尝了成都的名小吃后，我们再回到酒店好好休息，为明天前往童话世界九寨沟做好准备。

1.3 情境示范

1. 认找旅游团

成都某海外旅行社的地陪导游张明在双流机场等了半个小时后，在出口见到有中国旅行社标志的旅游团，于是她立即举着牌上前询问。

张（地陪张明，下同）：请问您是来自北京中国旅行社的李亮吗？

李（全陪李亮，下同）：是的，我是李亮。

张：我是张明，是您在成都旅游的地接导游。

李：您好！张女士。

张：您好！我们已经在酒店为各位定好了房间，咱们这个团队是 28 人吗？

李：是的。

张：好的，我们的旅游车已经在外等候。

李：非常感谢！

张：团队的行李一共有多少件？

李：加我的 1 件，总共 32 件。

张：好的，我们的行李车也已在外等候。

李：谢谢！

（他们一起向旅游车走去……）

张：旅途还好么？

李：还好，就是有一点点的延误，但总的来说，飞机很顺利。

张：我想大家坐了这么长时间的飞机，一定有点累了，我们先直接开车去饭店吧？

李：好主意。

张：我们走吧。

2. 致欢迎词

张明在带领游客乘车赴酒店途中作首次沿途导游讲解。

大家一路辛苦了！欢迎你们来到美丽富饶的天府之国四川成都。下面请允许我做一个简单的自我介绍，我叫张明，大家可以称呼我为小张，很荣幸能够认识大家，更荣幸能够成为各位在四川游玩期间的导游。接下来再给大家介绍一下我们的司机师傅，我们这位师傅也姓张，张师傅是旅行社为咱们委派的一位驾驶经验十分丰富的老资格师傅了，相信大家乘坐他的旅游车一定会感到既安心又舒心的。

1.4 模拟再现

★实训要点

根据学习目标确定实训知识（技能）目标：

了解地陪接站服务的步骤；

掌握地陪接站服务的技能。

★角色扮演

学生分成若干小组，每组 6 人，分别讨论并扮演地陪、领队及旅游者，轮流进行练习。

★效果评价

小组成员互评，教师点评；将评价结果填入下面的模拟实训效果评价表中。

评价内容	过程点评		等级评价	
	自评	组内成员	组内成员	教师
了解地陪接站服务的步骤			优□良□中□差□	优□良□中□差□
了解地陪接站服务的技能			优□良□中□差□	优□良□中□差□
评定等级标准参照： 优：准备充分，实训认真，效果很好 中：准备不足，实训较认真，效果一般 良：准备比较充分，认真进行实训，效果较好 差：没有按要求准备，实训效果不好				
态度、纪律			优□良□中□差□	优□良□中□差□
团队合作			优□良□中□差□	优□良□中□差□
模拟情景材料充分	评价：优□良□中□差□			
提升建议：		综合评价：优□良□中□差□		

★思考与练习

1. 地陪接站服务的步骤有哪些？

2. 请写一份导游欢迎词。

任务2 住在双流——入住服务

酒店是旅游者到达旅游目的地后的住宿场所，对于旅游者来说，经过长时间的旅途奔波之后，希望能尽快入住酒店，酒店就成了他们“临时的家”。因此，导游在带领团队抵达饭店后，应熟悉本阶段的工作流程，有条不紊地安排和指导旅游者尽快进入房间，协助旅游者解决各种问题，并安排他们用好第一餐。



★实训目标

掌握安排旅游者入住的手续；

掌握商定活动日程的方法。

2.1 地陪业务

2.1.1 知识准备

2.1.1.1 入住流程

安排旅游者入住是一项重要工作，地陪应在旅游者抵达饭店后尽快办理好入住手续，分发好行李。让旅游者及时了解到饭店的基本情况和饭店的注意事项，知道当天和第二天的活动安排，确定叫早时间，用好第一餐。

1. 协助领队办理住店手续：旅游团抵达饭店后，地陪应协助领队和全陪办理住店登记手续，并请领队（或全陪）分发住房卡。地陪要掌握领队、全陪和团员的房间号，并将自己的联系方式、入住房间号（若地陪住在饭店）、电话号码告诉全陪和领队，以便有事能及时联系。



2. 介绍饭店设施：进入饭店后，地陪应向全陪介绍饭店内的外币兑换处、中西餐厅、娱乐场所、商品部、公共洗手间等设施位置，并讲明白住店注意事项。

3. 带领旅游团用好第一餐：游客进入房间之前，地陪要向客人介绍饭店内的就餐形式、地点、时间及餐饮的有关规定。客人到餐厅用第一餐时，地陪应主动引进。要将领队介绍给餐厅经理或主管服务员，告知旅游团的特殊要求。

4. 宣布当日或次日的活动安排：地陪应向全团宣布当天和第二天的活动安排，集合的时间、地点。

5. 照顾行李进房：地陪应在本团行李送达饭店后，负责核对行李，督促饭店行李员及时将行李送至游客的房间。

6. 确定叫早时间：地陪在结束当天活动后离开饭店之前，应与领队商定第二天的叫早时间，并请领队通知全团，地陪则应通知饭店总服务台或楼层服务台。

7. 核对商定日程：核对商定日程安排是旅游团抵达后的一项重要工作，是地陪了解团队的一个好机会。为了更好地服务于旅游者，地陪应当先和全陪或领队商量，核对本次旅游行程安排。一般情况下以计划为准，若要调整，须在全陪、领队和旅游者同意后方可进行。对于旅游者提出的更改要求，本着“合理而可能”的原则，尽量满足旅游者的要求，但必须“明码标价”和“先收费”再实施。如无法满足时，则耐心解释；如果违反法律规定，则应当从法律的角度给予恰当的解释，使旅游者知法守法，知难而退。

2.1.1.2 服务注意事项

- 1. 导游不管与工作人员还是客人交谈都应注意礼貌用语。
- 2. 导游在介绍饭店设施时的手势、引领客人时的走姿等都要符合礼仪规范。
- 3. 填完“入住登记表”后，地陪一定要有领队和全团游客在该店入住的房号，以防日后万一有游客将私人物品遗忘在宾馆时无法查询。
- 4. 若是外宾团应发给团员店徽或饭店名片，万一自由活动客人迷路时可出示。
- 5. 提醒客人对于房内设施如有不会用的，可询问楼面服务员。

2.1.2 物资准备

物品准备：导游证、导游旗、话筒、单据、票据、景点景区的宣传图册、旅游服务质量评价表、《地陪日志》等。

2.2 漫话双流

双流知名酒店一览表

酒店名称	星级	地理位置	客人评价	酒店简介
川投国际酒店	★★★★★	双流县新城区东升镇	舒适、环境优雅、温馨、服务态度很好、卫生干净、大气、方便等	川投国际酒店是一家集比赛、住宿、餐饮、康体、会议功能于一体的大型康体休闲会议型休闲度假酒店，毗邻双流蛟龙工业港、永康森林公园、谢菲联国际足球训练基地
广都国际大酒店	★★★★★	双流县东升街道藏卫路南二段 799 号	舒适、方便、快捷、服务一流等	广都国际酒店是一家集商务休闲于一体的欧式风格酒店，拥有多种独具特色的豪华客房和套房，配备 8 个面积不同的现代化多功能会议厅和展览厅

续表

酒店名称	星级	地理位置	客人评价	酒店简介
黄龙丽景酒店	★★★★	双流县黄龙溪镇景溪路1号	方便、环境幽雅、卫生、舒适等	黄龙丽景酒店是按星级标准装修打造的茶文化主题酒店，酒店地处古镇黄龙溪核心景区。
凯斯顿黄龙大酒店	★★★★	双流县黄龙溪镇镇龙街38号	出行非常方便、设施齐全、舒适、服务态度好等	凯斯顿黄龙大酒店——中国绿色生态酒店，环境舒适，采用园林式的庭院设计，置身酒店顷刻融入自然，倍感宁静而怡然自得
黄龙溪欣瑞大酒店	★★★★	双流县黄龙溪镇景区大门侧	温馨、服务好、干净等	双流欣瑞大酒店位于四川最美古镇之一——风景秀丽的黄龙溪镇口，是一家按星级标准兴建的度假型会务酒店
炬森赛纳大酒店	★★★★	双流县东升镇龙桥路六号124栋	环境不错、贴心、服务周到等	酒店全新装修，豪华上档次，干净整洁，温馨舒适，是商旅出行的不二之选
虹昇国际酒店	★★★★	双流县金河路1887号	交通方便、房间大、卫生、舒适、便利等	酒店由行政楼和商务楼组成，以家园式温馨服务为主题，体现优雅、气派、豪华风格，集商务办公、餐饮、住宿等多功能于一体
融投酒店	★★★★	双流县东升街道龙桥路155号	地理位置优越、舒适、服务热情周到等	酒店坐落于成都市双流县龙桥路与成双大道交汇处，宛如王冠上的璀璨明珠，镶嵌在成都双流国际机场、西南航空港经济开发区、时代奥特莱斯国际购物中心的中心地带
棠湖宾馆	★★★	双流县东升镇棠湖南路1段1号	安静、卫生、方便、价格合理等	酒店位于双流繁华商业中心区，毗邻湖水如镜、海棠吐芳的棠湖公园，是一座建筑风格独特、极富中国园林特色的现代化商务宾馆

2.3 情境示范

成都某海外旅行社的地陪导游小张，带着从北京来的一行28人的考察团，抵达了成都的川投酒店。

张（地陪，下同）：各位团友，我们下榻的饭店到了，请带好行李及贵重物品，随我一起下车。我先去办理入住登记手续。

接（酒店前台接待员，下同）：您好，我能为您做些什么？

张：我是成都某海外旅行社的导游，刚刚与你们总台确认过房间，我们团队共有28人，是从北京来的考察团。

接：请稍等。是张女士预订的吗？

张：是的。

接：房间我已经为你们准备好了，请先办一下入住登记手续。

张：好的。（填写表格）
接：请把客人的身份证给我。
张：好的。（把填好的表格交给接待员）
.....

2.4 模拟再现

★实训要点

根据学习目标确立实训知识（技能）要点：
掌握安排旅游者入住的手续；
掌握商定活动日程的方法。

★角色扮演

学生分成若干小组，每组 6 人，分别讨论并扮演地陪、领队及旅游者，轮流进行练习。

★效果评价

小组成员互评，教师点评；将评价结果填入下面的模拟实训效果评价表中。

评价内容	过程点评		等级评价	
	自评	组内成员	组内成员	教师
掌握安排旅游者入住的手续			优□良□中□差□	优□良□中□差□
掌握商定活动日程的方法			优□良□中□差□	优□良□中□差□
掌握带领旅游者 用好第一餐的技巧			优□良□中□差□	优□良□中□差□
评定等级标准参照： 优：准备充分，实训认真，效果很好 中：准备不足，实训较认真，效果一般 良：准备比较充分，认真进行实训，效果较好 差：没有按要求准备，实训效果不好				
态度、纪律			优□良□中□差□	优□良□中□差□
团队合作			优□良□中□差□	优□良□中□差□
模拟情景材料充分	评价：优□良□中□差□			
提升建议：		综合评价：优□良□中□差□		

★思考与练习

1. 安排旅游者入住手续有哪些？
2. 使用百度地图 APP 了解双流酒店的情况。