

导游服务 成功秘诀

做好导游服务工作的新思维新理念

梁 杰◎著

DAOYOU
FUWU
CHENGONG
MIJUE

中国旅游出版社

导游服务成功秘诀

梁 杰 著

中国旅游出版社

责任编辑：谭 燕

责任印制：冯冬青

封面设计：吴 涛

图书在版编目 (CIP) 数据

导游服务成功秘诀/梁杰著. —北京: 中国旅游出版社, 2006. 3

ISBN 7 - 5032 - 2857 - 1

I. 导... II. 梁... III. 导游—旅游服务
IV. F590. 63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 010562 号

书 名：导游服务成功秘诀

作 者：梁 杰

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. ctip. net. cn E-mail: ctip@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：2006 年 3 月第 1 版 2006 年 3 月第 1 次印刷

开 本：880 毫米 × 1230 毫米 1/32

印 张：11. 25

印 数：1 - 5000 册

字 数：280 千

定 价：23. 00 元

I S B N 7 - 5032 - 2857 - 1/G · 804

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

序

我曾经当过导游，而且当了很长时间的导游，不过那是上个世纪 70 年代的事了。遗憾的是，直到我离开这个行业的时候，还没有颁发“导游证”，因此，细究起来，我并没有取得过真正的导游资格。我非常热爱这个职业，也经常为从事过这样的职业而自豪。因为，通过这个职业，我向很多来访的海外旅游者介绍了我们的祖国，我们的人民，我们的文化，我们的历史，我们的成就和教训；通过这样的机会，我了解了世界，了解了许多国家的人民，他们的历史，他们的文化，而且，通过这样的机会，我和许多外国旅游者建立了友谊，成了朋友。记得当年我曾经为一个加拿大旅游团作全程导游，那次中国的旅游改变了一个外国小姑娘的生活，从此她对中国产生了浓厚的兴趣，回国后开始学习中文。当年来中国旅游时，她还是个中学生，大学毕业后从事中国农村经济研究，后来又专门到上海复旦大学学中文，在剑桥大学攻读博士时的论文就是关于中国农村贫困问题的研究，为了这篇论文她跑遍了中国的大西南。现在她是加拿大一所大学的副教授，最近，她又带领她的学生，用了一个多月的时间，考察了云南、四川、新疆和西藏，专门让学生了解中国少数民族的风情。我和她的家庭一直保持着联系，我和这个姑娘也成了忘年交。每每提起当年第一次中国之行时，她总是说，那真是一次改变了她的一生的旅行。每当我想起那短暂的导游生涯，每当我再次与当年的旅游者相见时，一种作为新中国导游的自豪感会油然而生。今天，在社会上有一种偏见，似乎导游就是一种“骗钱”的职业。这一方面说明，人们对导游的职业不甚了解，不知道他们

的贡献与艰辛，不了解他们职业的特点；另一方面也说明，目前旅游业一些不良现象产生的原因非常复杂，有的导游是“鱼目混珠”，也有一些做法是“被逼无奈”。但是，试想一下，我们国家每年接待上亿人次的海外旅游者，几亿人次的国内旅游者，没有一个素质良好的导游队伍，没有一批兢兢业业的导游人员，如何能够取得今天这样辉煌的成就？对海外旅游团来说，当他们踏上中国大地开始旅程的时候，接触的第一个人就是导游，能够全程陪同他们的也是导游，当他们遇到困难需要帮助的时候，还是要找导游。在某种意义上讲，导游个个都是“旅游形象大使”。他们的素质、他们的工作以及他们的情感，是构成国家旅游形象的要素，是构成目的地旅游吸引力的要素。也许专门为了看导游来到一个目的地旅游的人没有，但是，旅游团点名要哪个导游作陪而向接待社提出要求的则不计其数。这难道不从一个侧面说明导游在旅游业的重要作用吗？

梁杰先生与我是同龄人，我们也是同一时代的导游。所不同的是，我后来离开了这个神圣的行业，他却坚持了下来，一直在中国旅行社业“大哥大”的中国国际旅行社总社工作。作为导游，他的足迹遍布祖国大地，后来又任国旅总社人事教育部培训处副处长，专门从事导游的培训工作。由于工作的关系，平时我们很少联系，有时会在飞机上或机场邂逅，但他最近的突然造访倒是给了我一个惊喜：他的专著《导游服务成功秘诀》即将出版。梁先生告诉我，这是他几十年导游经验与体会的结晶，也算是作为一个职业导游为旅游发展做出的贡献。之后，他给了我一个任务：为之作序。虽然老朋友的信任令我难以推脱，但我毕竟离开这个职业太久了，不敢造次，再在这个方面评头论足，说三道四。但是，我真为老朋友的奉献精神 and 责任感所感动，把毕生的经验总结出来，与同行们分享。一本洋洋几十万字的书稿，都是一个字一个字手写出来的。这本书是传授“秘诀”的，但我注意到，他所阐述的并非是一些导游工作的细节，而是突出强调一种观念、一种理念：如何摆正导游人员的位置。和其他服务工作一样，导游服务的真谛在于以旅游者为本，

事事处处要考虑旅游者的兴趣，要考虑满足旅游者的正当要求，而不是相反，导游不能凭个人兴趣去指挥旅游者，不能以自己的方便要旅游者就范。有了这个基本准则和行为规范，其他细节也就顺理成章了。

作为一个老朋友，我对梁杰先生的大作问世表示祝贺。

作为一个老导游，我对同行的这种奉献精神表示钦佩。

作为一个旅游研究工作者，我对出版社表示敬意，希望能够读到更多这样的专著，丰富我国旅游研究成果的宝库。

是为序，以践约。

中国社会科学院旅游研究中心

張廣瑞

2005 年仲夏于北京

目 录

序	张广瑞 (1)
---------	---------

第一编 总 论

第一章 导游服务概述	(3)
第一节 导游和导游服务	(3)
一、导游的概念	(3)
二、导游服务的概念	(4)
三、导游服务产品的社会价值和使用价值	(5)
四、导游在旅游服务商品生产中的地位和作用	(6)
五、导游服务的性质	(9)
六、导游服务学的范畴	(10)
七、导游服务中导游所充当的角色	(11)
八、导游管理工作的重要性	(14)
九、导游服务的原则	(15)
十、导游服务的技能	(16)
第二节 维护旅游者的合法权益是检验导游 职业道德的根本标准	(17)
一、道德的含义	(17)
二、要积极地去理解和认识职业道德	(18)
三、对导游职业道德的认识	(18)

四、导游职业道德的要求·····	(20)
五、维护旅游者的合法权益是检验导游职业道德的根本标准·····	(20)
第二章 导游的交际能力·····	(21)
第一节 交际能力是导游必备的核心专业能力·····	(21)
一、交际能力在旅游服务商品生产中的重要作用·····	(21)
二、诚信是导游与旅游者交往的基础·····	(22)
第二节 导游与旅游者的关系简析·····	(23)
一、导游与旅游者关系的特点·····	(23)
二、导游人际关系能力的培养·····	(25)
第三节 怎样才能“演好”导游这个“社会角色”·····	(27)
一、让职业道德成为导游生活方式的准则·····	(27)
二、做一个尽善尽美的主人·····	(28)
第四节 导游要做旅游者的亲人和朋友·····	(33)
一、报答性的魅力·····	(33)
二、邻近的魅力·····	(33)
三、相似性的魅力·····	(34)
四、互补性的魅力·····	(35)
第三章 导游的沟通能力·····	(36)
第一节 沟通能力是导游的基本技能·····	(36)
一、沟通能力在旅游服务商品生产中的重要作用·····	(36)
二、沟通能力折射了导游的职业道德·····	(37)
第二节 导游与旅游者沟通的两种手段·····	(40)
一、语言·····	(40)
二、态势语·····	(41)

第三节 导游与旅游者沟通的三种形式	(46)
一、导游向旅游者输出(或发出)信息和情感	(46)
二、导游与旅游者相互信息和情感的传递	(59)
三、导游接收旅游者发出的信息和情感	(61)
第四节 导游与旅游者的相互作用行为分析	(62)
一、相互交往的行为分析	(63)
二、相互作用的类型和特点	(66)
三、导游与旅游者交往的原则	(69)

第二编 旅游合同的规定要求

第四章 怎样做好旅游合同规定项目的服务	(75)
第一节 接待计划是旅游合同规定的服务项目和 服务标准	(75)
一、接待计划是一份完整的服务工程蓝图	(75)
二、对旅游服务商品认识上的两个误区	(76)
第二节 怎样做好规定的服务	(77)
一、尊重旅游者是做好规定的服务的核心	(77)
二、导游要用“五心”去做好规定的服务	(79)
第五章 怎样做好餐食服务	(82)
第一节 旅游者对餐食服务的要求	(82)
一、餐食服务	(82)
二、旅游者对餐厅或餐馆餐食服务的要求	(82)
三、旅游者对旅行社餐食服务的要求	(84)
第二节 餐食服务的两大原则	(85)
一、众口难调也得要调	(85)

二、掌握旅游者的忌食更重要·····	(89)
第三节 用餐环境和送菜方式要尊重各民族的 风俗习惯·····	(90)
一、布置用餐环境要考虑旅游者的禁忌·····	(91)
二、送菜不能用左手·····	(91)
第六章 怎样做好住宿服务·····	(92)
第一节 旅游者对饭店服务的要求·····	(92)
一、住宿服务·····	(92)
二、旅游者对饭店服务的要求·····	(92)
三、饭店的法律责任·····	(94)
第二节 做好住宿服务对导游的要求·····	(96)
一、要把旅游者带进预订饭店·····	(96)
二、要做好旅游者客房分配的服务·····	(97)
三、要带旅游者去用第一餐(早餐或正餐)·····	(98)
四、要做好旅游者自由活动时间的安全服务·····	(98)
第七章 怎样做好交通服务·····	(99)
第一节 旅游者对交通服务的要求·····	(99)
一、交通服务·····	(99)
二、旅游者对运输公司交通服务的要求·····	(99)
三、旅游者对旅行社交通服务的要求·····	(100)
第二节 正点航班的乘机服务和接站服务·····	(101)
一、机票是否有效是乘机的最基本的条件·····	(102)
二、乘机人是否持有相关的有效证件·····	(102)
三、托运行李的准备、整理、运送和交接·····	(104)
四、要适时组织旅游者到机场·····	(105)
五、办理乘机手续·····	(107)
六、海关查验护照等证件·····	(109)
七、安全检查·····	(109)

八、候机厅	(110)
九、吸烟室	(110)
十、正点航班的接站服务	(110)
第三节 不正点航班的乘机服务和接站服务	(111)
一、承运人的原因造成航班不正点的乘机服务	(111)
二、非承运人的原因造成航班不正点的 乘机服务	(113)
三、下一站接待社要做好航班晚点的接站服务	(114)
第四节 误送事故是交通服务顺畅的大敌	(116)
一、误送事故破坏了旅游服务商品的正常生产	(116)
二、按照规范做好登机服务是误机事故的克星	(117)
第五节 漏接、空接和错接等事故都是对旅游服务 商品合格质量的否定	(118)
一、漏接、空接和错接等事故是地陪违规操作的 重大事故	(118)
二、诱发漏接、空接和错接事故的原因	(118)
三、怎样杜绝漏接、空接和错接等事故的发生	(120)
第六节 怎样做好市内交通服务	(121)
一、旅行社相关管理者的职责	(121)
二、合格汽车公司的职责	(121)
三、司机的职责	(122)
四、地陪、全陪、领队的职责	(122)
第八章 怎样做好景点服务	(125)
第一节 旅游者对景点服务的要求	(125)
一、旅游者对景点单位的服务要求	(125)
二、旅游者对地陪服务的要求	(126)
第二节 要顺着旅游者的意愿来安排景点的 活动	(127)

一、景点安排要有助于旅游者的观赏和审美	(127)
二、不得擅自增加或减少旅游项目或终止 导游活动	(129)
第三节 景点讲解的内容要让旅游者满意	(131)
一、只有抛弃自我,才能让旅游者读懂景点	(131)
二、研究景点知识越深,景点讲解就会越好	(132)
第四节 怎样向旅游者叙说景点知识	(133)
一、一团一法,百团百法	(133)
二、词语的使用要注意四个“最”	(134)
三、讲解要注意四个“少一点”	(137)
 第九章 怎样做好购物服务	(140)
第一节 旅游者对购物服务的要求	(140)
一、旅游者需要购买什么商品	(140)
二、旅游者对商场的要求	(141)
三、旅游者对导游的服务要求	(142)
第二节 导游要尽的责任	(142)
一、让旅游者满意是导游购物服务的原则	(142)
二、导游应当做好哪些购物服务工作	(143)
 第十章 怎样做好娱乐服务	(144)
第一节 旅游者对娱乐服务的要求	(144)
一、旅游者在夜晚需要有一个好去处	(144)
二、旅游者对导游的服务要求	(145)
第二节 要让旅游者愉快地度过每一个 夜晚	(145)
一、娱乐服务的宗旨是让旅游者快乐	(145)
二、介绍娱乐场所既满足了旅游者的娱乐 需要又宣传了城市	(146)

第三编 旅游者的明示要求

第十一章 怎样做好旅游者明示要求的服务	(149)
第一节 满足旅游者明示要求的思考	(149)
一、满足旅游者的明示要求是导游的义务和责任	(149)
二、为满足旅游者的明示要求导游应具备的知识和能力	(150)
三、对旅游者明示要求的处理原则	(152)
第二节 餐饮服务方面满足旅游者的明示要求	(154)
一、要在用餐前主动了解旅游者的明示要求	(154)
二、用餐中旅游者明示另添一道菜肴的要求	(155)
三、旅游者明示要换餐饮服务方式的要求	(156)
四、个别旅游者明示单独用餐的要求	(158)
五、旅游者明示送餐服务的要求	(158)
六、旅游者明示提前或推迟用餐的要求	(159)
七、旅游者明示不随团用餐的要求	(159)
八、旅游者明示导游预订地方风味的要求	(159)
第三节 住宿服务方面旅游者的明示要求	(160)
一、提供了低于标准的住房,必然导致旅游者明示换房的要求	(160)
二、其他原因引起旅游者明示换房的要求	(161)
三、旅游者明示住高标准客房的要求	(162)
四、旅游者明示住单间的要求	(163)
五、旅游者明示保留客房的要求	(163)
六、旅游者明示购买客房摆件或日用品的要求	(164)
第四节 交通服务方面旅游者的明示要求	(164)
一、旅游者用餐后明示自己回饭店的要求	(164)

二、不参加集体活动, 旅游者明示用车送其回饭店的要求	(165)
三、旅游者明示换车的要求	(165)
四、旅游者明示换司机的要求	(165)
五、旅游者明示拒绝登机等的要求	(165)
第五节 游览服务方面旅游者的明示要求	(166)
一、旅游者明示其亲友随团活动的要求	(166)
二、旅游者明示离团自由活动的要求	(167)
三、旅游者明示有故或无故提前出境或离团的要求	(169)
四、不随团出境的旅游者明示延长在华期限的要求	(170)
五、旅游者明示变更旅游行程的要求	(171)
六、旅游者明示散发宗教宣传品的要求	(172)
第六节 购物方面旅游者的明示要求	(173)
一、旅游者明示单独外出购物的要求	(173)
二、旅游者明示退换商品的要求	(174)
三、旅游者明示再去某商店购物的要求	(174)
四、旅游者明示购买古玩或仿古艺术品的要求	(174)
五、旅游者明示购买中药材的要求	(175)
六、旅游者明示代办托运的要求	(175)
第七节 娱乐方面旅游者的明示要求	(176)
一、旅游者明示更换计划内娱乐项目的要求	(176)
二、旅游者明示观看另收费娱乐项目的要求	(177)
三、旅游者明示去不健康的娱乐场所的要求	(177)
第八节 其他方面旅游者的明示要求	(177)
一、邮政和电信服务方面旅游者的明示要求	(177)
二、文化教育、科技、贸易等方面的明示要求	(178)
三、个人私事方面旅游者的明示要求	(179)
四、旅游者对导游的明示要求	(179)

第四编 服务项目的隐含要求

第十二章 怎样做好服务项目隐含要求的服务	(185)
第一节 怎样理解服务项目的“隐含要求”	(185)
一、什么是服务项目的“隐含要求”	(185)
二、做好服务项目“隐含要求”的思考和认识	(186)
第二节 做好服务项目“隐含要求”服务的方式	(188)
一、做好服务项目“隐含要求”服务的涵义	(188)
二、做好“隐含要求”服务的关键在于和谐管理旅游团	(190)
三、做好“隐含要求”服务需要落实沟通能力的运用	(191)
四、做好“隐含要求”服务需要端正导游的态度	(193)
第三节 餐食服务的隐含要求	(194)
一、餐具和取菜肴的方式	(194)
二、个人形象展现出个人魅力	(196)
第四节 住宿服务的隐含要求	(197)
一、饭店设备设施的使用方法	(197)
二、行为环境里的个人形象	(199)
第五节 交通服务的隐含要求	(201)
一、享受交通服务需要掌握的有关知识	(201)
二、安全检查	(205)
三、海关知识	(206)
四、个人行为只能符合或适合行为环境	(208)
第六节 景点服务的隐含要求	(210)

一、对“景点服务的隐含要求”的认识	(210)
二、景点设施的使用方法	(211)
三、个人形象展现出个人魅力	(212)
第七节 购物服务的隐含要求	(215)
一、要把理想的购物场所推荐给旅游者	(215)
二、要做好家乡特色商品的介绍和推荐工作	(216)
三、要协助旅游者购物	(216)
四、做首站接站服务的导游要告诉旅游者外币和 人民币的兑换牌价	(217)
五、不要把钱轻易借给旅游者	(217)
第八节 娱乐服务的隐含要求	(217)
一、如何认识和理解娱乐服务的隐含要求	(217)
二、使用剧场的知识	(218)
三、引导旅游者下车和上车	(219)
第十三章 怎样确保旅游者不走失	(220)
第一节 旅游者走失事故的原因及危害性	(220)
一、旅游者走失事故的原因	(220)
二、旅游者走失的危害性简析	(221)
第二节 使用城市间交通工具时预防旅游者走失	(222)
一、使用飞机	(222)
二、使用火车	(223)
第三节 住宿服务和自由活动预防旅游者走失	(224)
一、住宿服务	(224)
二、自由活动	(225)
第四节 用餐、娱乐、购物和景点游览时预防旅游者 走失	(226)
一、用餐服务	(226)
二、娱乐服务	(226)
三、购物服务	(227)

四、景点游览	(227)
第十四章 怎样确保护照、居民身份证等证件不遗失	(230)
第一节 境外旅游者的护照等证件的种类、核对、 保管和遗失处理	(230)
一、境外旅游者需要哪些证件	(230)
二、境外旅游者证件的核对	(231)
三、境外旅游者证件的保管	(231)
四、护照等证件遗失的处理	(232)
第二节 国人国内旅游证件的种类、核对、保管和 遗失处理	(235)
一、国人国内旅游需要哪些证件和票证	(235)
二、全陪需要对哪些证件和票证进行核对	(236)
三、国内旅游团证件的保管	(237)
四、居民身份证遗失的处理	(237)
第三节 中国公民出境旅游的护照等证件的种类、 核对、保管和遗失处理	(238)
一、中国公民出境旅游需要哪些证件	(238)
二、中国公民出境旅游证件的核对	(240)
三、中国公民出境旅游证件的保管	(241)
四、护照等证件遗失的处理	(243)
第十五章 怎样确保旅游者的财物安全	(245)
第一节 财物不损坏和不丢失是合同规定项目的 “隐含要求”	(245)
一、做好财物交接是确保财物安全的措施之一	(245)
二、导游有提醒旅游者保管好贵重物品的义务	(246)
第二节 怎样做好行李交接服务	(247)
一、境外旅游团的行李交接服务	(247)
二、国人国内旅游团的行李交接服务	(251)