



高等学校旅游专业系列教材

导游带团技巧

胡晓萍 编著



哈尔滨工业大学出版社

高等学校旅游专业系列教材

导游带团技巧

胡晓萍 编著

哈尔滨工业大学出版社

《高等学校旅游专业系列教材》

编审委员会

顾问 赵敏 孟宪成 陈德祺 辛玖林

主任 吴晓滨

副主任 段光达 郑昌江 刘跃忠

委员 (按姓氏笔划)

王民 王立军 王庆华 申影

刘淑平 祁颖 汪洋 吴琼

张瑞平 宗占林 韩宗禹 董铁军

赖胜才

内容提要

本书主要介绍导游员在接待团队过程中的基本服务程序,以及在导游服务中对突发事件的处理方法和技巧。本书共两章,主要包括:接待准备,迎接工作,入店服务,商定日程,参观游览,餐饮、购物及娱乐活动,送团服务;哈尔滨市部分实用导游辞。

本书内容全面,讲解清楚,图文并茂;可作为:高等学校旅游专业的教材,高等教育自学考试相关专业的教材,旅游企事业单位工作人员的培训教材,准备投身或已经从事导游工作人员的自学用书。

图书在版编目(CIP)数据

导游带团技巧/胡晓萍编著. —哈尔滨:哈尔滨工业

大学出版社,2006.2

(高等学校旅游专业系列教材)

ISBN 7-5603-2332-4

I. 导… II. 胡… III. 导游-基本知识 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 012350 号

责任编辑 杨桦 苗金英

封面设计 卞秉利

出版发行 哈尔滨工业大学出版社

社址 哈尔滨市南岗区复华四道街 10 号 邮编 150006

传真 0451-86414749

网址 <http://hitpress.hit.edu.cn>

印刷 肇东粮食印刷厂

开本 787 mm × 960 mm 1/16 印张 15.5 字数 278 千字

版次 2006 年 3 月第 1 版 2006 年 3 月第 1 次印刷

印数 1~4 000

定价 28.00 元

(如因印装质量问题影响阅读,我社负责调换)

总 序

随着我国经济体制改革的不断深入,旅游业一跃成为我国的朝阳产业、支柱产业。旅游业的蓬勃发展,促进了旅游教育的繁荣。截至 2002 年底,全国共有旅游类高等院校(包括设有旅游系或旅游专业的院校)407 所,比上年增长 30.99%,在校生 157 409 人,增长 54%。即使这样,仍然不能满足旅游业发展的需要。

旅游业是综合性很强的产业,同时也是一种文化性产业。尤其是我国入世以来,旅游业对从业人员的素质要求越来越高,已由满足上岗要求转变为适应行业发展的需求,由单纯的岗位技能掌握拓展为综合应用能力的具备。因而,旅游业对高等院校旅游专业的培养目标提出了全新的要求,其教材建设就显得十分重要。

本套教材是遵循系统阐述基础理论、基本知识,并紧密结合生产、经营和管理实际的原则,组织黑龙江大学、哈尔滨商业大学、哈尔滨师范大学、黑龙江工程学院等十几所院校教师编写的。本套教材包括《旅游学概论》、《酒店管理》、《旅游服务教程》等 17 种书。

本套教材具备四大突出的特点:

第一,结合旅游专业的培养目标和教学特点,采用集群模块课程的教学方法,突出“宽基础、活模块”方式,使全套书内容既有系统性,又有相对的独立性,以适应各院校独自办学的特点。

第二,吸纳了当前旅游业先进的管理思想和经营理念,保证了本套教材的先进性与经营管理相结合的实践性。

第三,采用了国际上比较流行的教材结构,每一章都有必要的说明和提示,并将课外的相关知识、案例穿插在其中,以指导学生自学、明确目的,调动学生学习的积极性和主动性。

第四,本套教材不仅适用于高等学校旅游专业,其中大部分教材也适用于酒店管理专业。另外,也可以作为高等教育自学考试相关专业的教材和业内人士的自修参考书。

经过全体参编人员的共同努力,这套教材现已陆续出版,我们欢迎广大专家学者和教师批评指正。

在本套教材的编写过程中,得到了黑龙江省教育厅高教处的大力支持和明确指导,以及相关院校领导、专家学者和教师的帮助,在此,一并表示衷心的感谢!

编审委员会
2004年2月

前 言

近年来,随着我国旅游业的快速发展,为旅游者提供直接服务的导游队伍日渐壮大,导游已逐渐成为令人羡慕、尊敬和追求的职业之一。

依照我国《导游人员管理条例》的规定,每年都有大批通过导游资格考试的新导游员开始投身到这一领域,然而,其中有相当一部分导游员的业务素质、带团水平、讲解技巧及处理突发事件的能力还需要强化和提高。

为使旅行社工作日臻完善,杜绝导游人员“砸团”现象的发生,本书从实用角度出发,对导游员在旅行社领到团队接待计划开始,到确认所接的团队、致欢迎辞、首次沿途讲解、安排团队住宿,以及安排餐饮、购物及娱乐活动,直至团队的宾馆退房、致欢送辞、送团的后续工作处理等多个环节,逐一进行阐述和分析。把一名导游员在实际带团操作过程中可能遇到的场景对话、突发事件乃至投诉事件的处理等问题,都以简练的语言、生动的插图、规范的对白、真实的例子、正确的解决方法,逐一系统地展现出来,目的是为爱好及从事导游工作的朋友们,在了解和实际操作过程中,提供有价值的帮助。同时,本书又以哈尔滨市旅游资源为主线,对哈尔滨市各旅游景点加以介绍,并贯穿了导游工作中的实用导游辞,因此本书又不乏是一本导游实用手册和一本旅游文化读物。

本书作为导游人员资格培训的教材,在近年来的导游人员资格培训工作中,得到了进一步的认同和充实,内容更加趋于完善,使用上取得了良好的效果,深受广大导游员的欢迎。

本书在写作过程中,参考了行业内相关部分的研究成果以及相关资料,并已在参考文献中列出,在此向这些作者表示衷心的感谢。此外,特别向那些因疏忽或难以寻找出处而未作标示的作者谨致歉意和谢意。有不妥之处敬请相关作者指正,有关版权问题请与我们联系。

由于时间仓促,水平所限,只是将多年导游工作的实践经验进行总结和归纳,难免有不妥之处,在此诚恳地希望各位专家和读者给予批评指正,以使本书更加完善,为哈尔滨市旅游事业尽一份绵薄之力。

作 者

2005 年 12 月

目 录

第一章 地陪导游员的服务程序	1
1.1 接待准备	1
1.1.1 服务准备	1
1.1.2 熟悉接待计划	2
1.1.3 落实接待事宜	6
1.2 迎接工作	8
1.2.1 接站工作	8
1.2.2 致欢迎辞	15
1.2.3 调整时间	20
1.2.4 首次沿途导游	20
1.2.5 介绍下榻酒店	38
1.3 入店服务	39
1.3.1 办理入住手续	39
1.3.2 处理相关问题	41
1.3.3 安排叫早时间	47
1.4 商定日程	48
1.4.1 商定日程的重要性	48
1.4.2 商定日程的内容	48
1.4.3 商定日程的地点	49
1.4.4 修改或调整日程	49
1.4.5 促销新的旅游景点的重要性	52
1.5 参观游览	53
1.5.1 自然景观的导游讲解	55
1.5.2 人文景观的导游讲解	57
1.5.3 游览期间突发事件的处理	101
1.6 餐饮、购物、娱乐活动	113
1.6.1 餐饮服务	113
1.6.2 购物服务	120
1.6.3 娱乐服务	126

1.7 送团服务	129
1.7.1 送团前的准备工作	129
1.7.2 离店服务	130
1.7.3 送行服务	132
1.7.4 离站服务	134
1.7.5 总结工作	137
1.8 旅游投诉的处理技巧	140
1.8.1 旅游投诉的具体范围	140
1.8.2 预防旅游投诉的方法	141
1.8.3 处理旅游投诉的原则	141
1.8.4 处理旅游投诉的方法	141
第二章 哈尔滨市部分实用导游辞	143
2.1 接机场至下榻饭店途中的导游讲解	143
2.2 哈尔滨一日市游景点及途中的导游讲解	149
2.3 滑雪一日游途中的导游讲解	193
2.4 哈尔滨半日市游景点及送行途中的导游讲解	202
2.5 补充资料	220
2.5.1 哈尔滨人的婚俗习惯	220
2.5.2 黑龙江省饮食文化——饭店的幌子	220
2.5.3 黑龙江省各民族饮食习俗上的特点	220
2.5.4 杨靖宇烈士与靖宇街	221
2.5.5 赵一曼烈士与一曼街	221
2.5.6 黑龙江省取暖及住火炕的习俗	222
2.5.7 哈尔滨市以领袖和英雄的名字命名的公园和街道	222
2.5.8 龙塔与东方明珠塔	223
2.5.9 哈尔滨国际会展体育中心	223
2.5.10 动力区母亲广场	224
2.5.11 哈尔滨之最	224
2.5.12 哈尔滨的第一	228
2.5.13 哈尔滨的中国第一	229
2.5.14 哈尔滨百年历史大事记	230
2.5.15 《太阳岛上》	231
附录一 导游人员管理条例	232
附录二 导游人员管理实施办法	235
参考文献	239

第一章 地陪导游员的服务程序

学习内容目标:

- 1.1 接待准备
- 1.2 迎接工作
- 1.3 入店服务
- 1.4 商定日程
- 1.5 参观游览
- 1.6 餐饮、购物、娱乐活动
- 1.7 送团服务
- 1.8 旅游投诉的处理技巧

通过本章学习,了解地陪导游员从接受接待社下达的旅游团接待任务起,到旅游团离开本地并完成工作为止的工作程序,掌握地陪导游员的主要职责,提高安排游览活动、做好接待工作、导游讲解服务及处理问题的能力。

1.1 接待准备

1.1.1 服务准备

按照国家技术监督局 1995 年 12 月 28 日发布的中华人民共和国国家标准 GB/T 15971—1995《导游服务质量》的规定,地方陪同导游人员(简称地陪),是指受接待旅行社委派,代表接待社,实施接待计划,为旅游团(者)提供当地旅游活动安排、讲解、翻译等服务的导游人员。

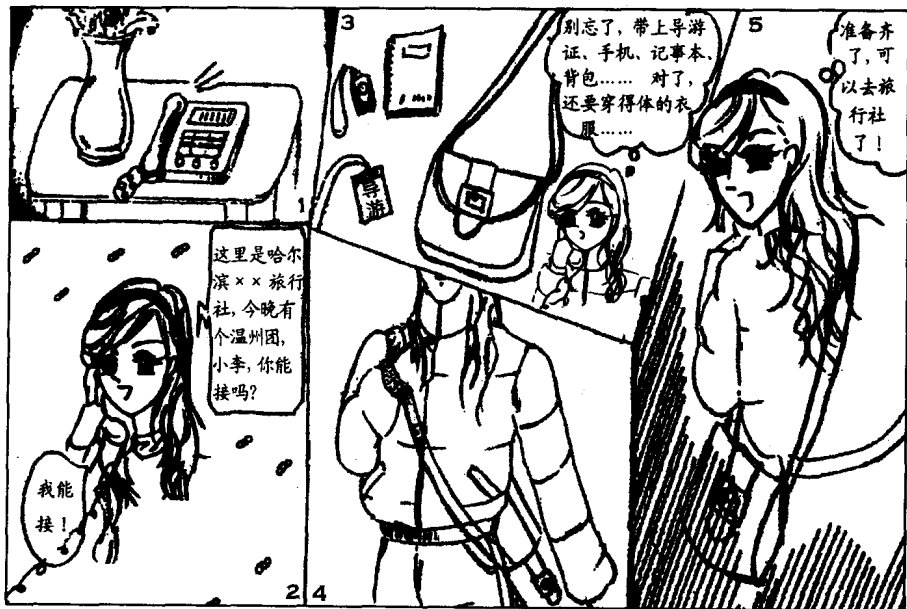
当接到旅行社接待部门打来的接团电话之后,地陪导游员应做好如下准备工作:

- ①准备好导游证(IC 卡);
- ②手机充电、充值;
- ③准备记事本、笔及一张市区地图;
- ④准备适合导游身份的服装,女性可携带简单的化妆品;
- ⑤准备一个背包,以斜挎为宜;
- ⑥其他准备:导游辞、面巾纸、饮用水、简单食物等;
- ⑦如果地陪导游员已经知道游客来自哪个国家(或城市),可以通过互联网,查询一下客源地的情况,作好上团前的语言和知识准备。

【例 1】 接团前,地陪导游员应做好哪些服务准备工作?

- ①熟悉接待计划;
- ②落实接待事宜;
- ③物质准备:导游证(IC卡)、接待计划、结算凭证、必要的现金、导游旗等;
- ④语言 and 知识准备:根据计划内容及接待对象,了解当前的热门话题和国内外重大新闻,掌握必要的旅行常识;
- ⑤形象准备:认真作好仪容、仪表方面的准备;
- ⑥心理准备:培养良好的心理素质。

接待准备 1



1.1.2 熟悉接待计划

接待准备,是地陪导游员接待工作的第一个重要环节,是顺利完成接待任务的重要前提,准备得愈充分,团队运作就愈顺畅。

地陪导游员应在个人准备工作完成后,适时赶到旅行社,从计调手中尽早取得所接团队的接待计划,认真阅读。

【例 2】 哈尔滨××旅行社 DJ-20060120 团接待计划。

我公司将于 2006 年 01 月 20 日至 01 月 23 日,接待温州游客一行 32 大 8 小+1 陪,接站牌写成:“接温州贵宾一行 41 人”。

接待标准如下:

房:三星级宾馆,15双+2单+1陪;

餐:八菜一汤,十人一桌,不含酒水;

车:45座金龙空调车;

其他:小童景点门票自理,订23日××××次赴吉林硬卧火车票33张。

具体日程安排如下:

20/01:温州/哈尔滨 CZ××××(15:20/20:30) 宿:哈尔滨
抵哈尔滨,入住酒店。

21/01:哈尔滨 宿:哈尔滨
早餐后,参观防洪纪念塔、斯大林公园,参加冰上活动、观冬泳表演,逛中俄民贸商行;午餐后,游览太阳岛雪博会、东北虎林园;晚餐后,观兆麟公园冰灯。

22/01:哈尔滨/亚布力/哈尔滨 宿:哈尔滨
早餐后,乘BUS赴亚布力,(自费)滑雪2小时;午餐后,乘BUS返回;晚餐后,入住酒店。

23/01:哈尔滨/吉林××××(13:14/18:46) 宿:吉林
早餐后,车游果戈里大街,游览圣·索菲亚教堂、中央大街步行街,逛东北土特产商店;午餐后,乘火车赴吉林,告别美丽的冰城——哈尔滨!

接待准备2



地陪导游员在阅读完接待计划之后,必须弄清楚如下问题。

(1)全陪

全陪姓名、性别、联系电话及职务,以便称呼。

(2)组团社

组团社名称、电话、联系人。

(3)房

①宾馆的名称、电话、地址、联系人;

②住房的单价、天数、合计金额;

③房费是现金结算、支票结算,还是签单结算;

④住房卡有无房卡押金。

(4)餐

①共有 n 顿早餐,房费是否含早,早餐是桌餐,还是自助餐;

②共有 n 顿正餐, n 家用餐餐厅的名称、电话、地址、联系人;

③用餐的餐标(成人、儿童),合计一餐金额;

④每餐是现金结算,还是签单结算;

⑤有何禁忌要求,如回民餐饮、素菜等;

⑥有何特殊要求,如单间、圆桌等。

(5)车

①司机师傅的姓名、电话及车牌号码;

②司机师傅所在车队的电话、负责人;

③过路、过桥费及景点停车费的结算方式。

(6)所需现金总额

地陪导游员一定要根据团队房、餐、车等已知现金结算的部分,核算出此团队运作过程中,所需垫付的现金总额,查看自己的现金储备情况,考虑是否需要向旅行社借款。

(7)门票

共有 n 处景点, $32n$ 张门票。

(8)返程交通票据

①当天可以拿到的,一定要拿到;当天拿不到的,一定要与计调或票务人员联系,确定拿票的时间、地点、方式;

②拿到返程交通票,一定要核对数量、票面日期、始发站、票据种类是否与团队接待计划相符(如硬座、硬卧、软卧);

③尽早将返程票据拿到手,要在时间上留有余地。

(9)意见反馈单

①全陪导游员填写的一份全陪意见反馈单;

②全体游客(或部分游客)填写的 n 份游客意见反馈单。

(10)其他

导游旗、接站牌、结算单、购物单等因社而异。

【例 3】 旅游团队接待工作一览表。

团 号				人 数			
全陪姓名				全陪电话			
到站时间	月	日	时到站	离站时间	月	日	时离站
出团准备	导游证	☐	导游旗	☐	接站牌	☐	
	团队接待计划	☐	门票_____张	☐	返程票_____张	☐	
	接待工作一览表	☐	记事本	☐	通信工具	☐	
	足够的团款	☐	意见反馈单	☐	行李牌	☐	
用车计划	司机			电话			车号
	备注	路桥费(司机付、导游付) 停车费(司机付、导游付)					
用餐计划	时间	餐次	地 点	餐标	金额	备 注	
	21 日	早				含早	
		中				签单	
		晚				现付	
	22 日	早					
		中					
		晚					
	23 日	早					
		中					
		晚					
入住计划	酒店	标准	房间数	单价	天数	金额	备 注
		单人间					现金 支票 签单
		双标间					
		大床间					
		三人间					
		陪同间					
购物情况	购物店 1						
	购物店 2						
	购物店 3						
备 注	1.有借款,金额_____元; 2.有房卡押金,金额_____元; 3.滑雪场山门门票,共_____元; 4.团队中有游客过生日,日期_____。						

注:导游人员可以自制如上表格,检查团队准备工作的落实情况。

接待准备3



1.1.3 落实接待事宜

地陪导游员需认真阅读完××团队接待计划,认真填写好团队接待工作一览表,并打电话落实以下接待事宜。

【对话1】 地陪导游员与酒店总服务台的电话联络。

导:你好,是××酒店总台吗?我是哈尔滨××旅行社的导游小李,接到我社今天抵达的DJ-20060120团的住房预订了吗?

宾:请您稍候,我查一下。对,有的,今晚入住,32大8小+1陪,共15双2单+1陪,对吗?

导:对,2个单间,要求必须是江景房,其余双标间,江景、市景均可,所有房间最好全部安排在同一楼层,您看可以吗?

宾:是这样啊,那我们尽量安排吧……应该可以,还有别的要求吗?

导:是的,今晚10点左右到达贵宾馆,希望房间都打扫好,请您通知宾馆行李员在门前等候,我把手机号留给您……有事随时通知我,好吗?

宾:放心吧,没问题,拜拜!

【对话2】 地陪导游员与××餐厅的电话联络。

导:你好,是××餐厅吗?我是哈尔滨××旅行社的导游员小李,明天中午我们团将在您那儿用餐,请问,接到预订了吗?

餐:是的,36+3,对吗?

导:不是,那可能是我们旅行社其他团的,请记一下,我的团是32大8小+3陪,四桌,八菜一汤,不含酒水,餐标成人××元/人,儿童半费,麻烦你,请尽量安排包房。

餐:知道了,我记下了,明天中午什么时候用餐?

导:中午12点左右,请记一下我的电话……我们随时联系。另外,温州游客对凉菜不感兴趣,把凉菜换成热菜,少放盐,他们比我们口味淡,等我接到游客如果还有别的要求,我再给你们打电话,好吗?

餐:好的,拜拜!

【对话3】 地陪导游员与司机×师傅的电话联络。

导:你好,是×师傅吗?我是哈尔滨××旅行社的导游小李,今天晚上我们一起接团,对吗?

司:啊,对,我正等你电话呢!是接飞机吧,几点抵达?

导:飞机抵达时间是××时,我们××时在××集合,你看行吗?

司:行啊,听你的。

导:谢谢师傅。对了师傅,咱车是45座大金龙吧,空调、麦克都没问题吧!

司:放心吧,没问题。

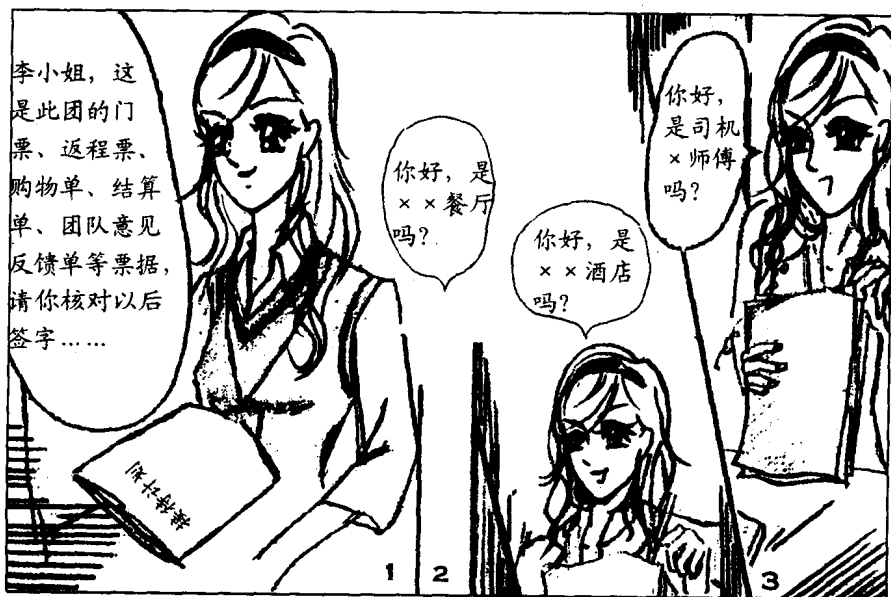
导:还有,师傅,咱们车的车号是多少?

司:黑A×××××。

导:那好,师傅,别忘了给车加油,咱们晚上见,拜拜!

7

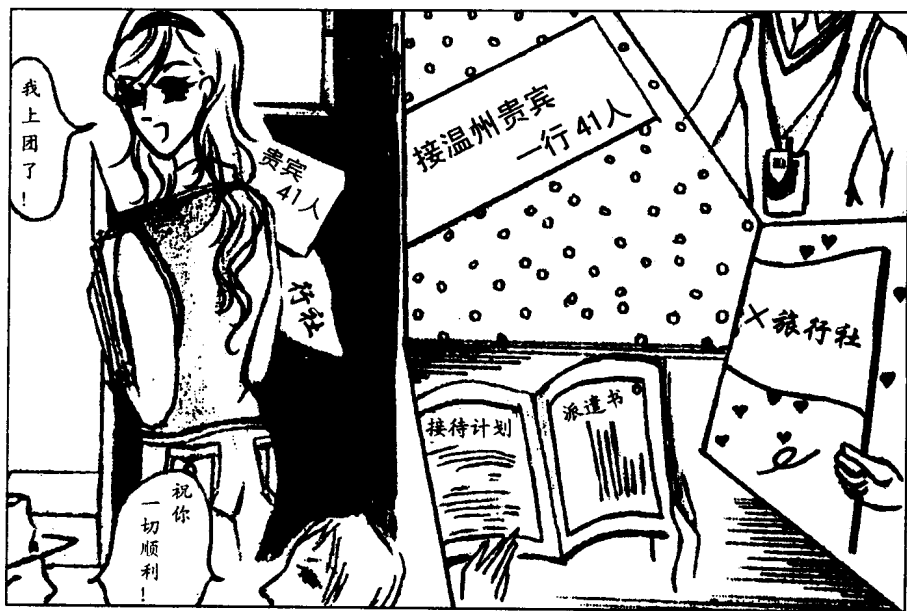
接待准备4



【例4】 给航空公司打电话,确认航班到港时间。

团队抵达时间,一般分为接待计划上的时间、航班(列车)时刻表上的时间、实际抵达时间三种,一定要以实际抵达时间为准,不要犯经验主义错误。(飞机起飞后,可以准确地查询到航班的抵达时间。)

以上电话是地陪导游员在接团前必须在旅行社拨打的,全部落实后,就可以赴机场(车站、码头)接团了。

接待准备5**1.2 迎接工作**

地陪导游员与司机应提前半小时到达机场(车站、码头)做好接站工作,地陪导游员要记清停车位置和车牌号。

在团队到达前,地陪应与全陪取得联系,告知对方自己的特征,穿什么样式和颜色的衣服,手举什么样的导游旗,同时应该问一问对方的特征,以便于识别。

1.2.1 接站工作**1. 确认团队**

地陪导游员应站在明显的位置举起接站牌,使出站人便于寻找和发现。找到旅游团后,要及时与该团的全陪接洽,核对组团社名称、总人数(几男几

女),全陪应能报出地接社的名称、地陪导游员姓名,一切都无差错,才能确定是自己应接的旅游团队。

旅游旺季,在客流量较大的机场(车站、码头),同时出站的游客会有很多是来自相同国家(地区)的旅游团,仅仅凭客源地、人数来判断应接团队还是不够的。

接站服务1



【例5】地陪导游员应如何认找旅游团?

- ①旅游团所乘班次的游客出站时,设法尽快找到旅游团;
- ②举接站牌在出口处明显的位置上,让全陪(或游客)前来联系;
- ③根据游客的民族特征、衣着、组团社的徽章等作出判断,或主动询问,问清该团全陪姓名、人数等。

【例6】地陪导游员应如何预防错接事故的发生?

错接事故是指导游人员在接站时,未认真核实而接了不应由他(她)接的旅游团(游客)的现象。预防错接事故的办法有:

- ①提前到达接站地点迎接旅游团;
- ②认真核实各客源地组团社名称、本国组团社名称、旅游团代号和人数、全陪(或领队)姓名及将要下榻饭店的名称;
- ③提高警惕,严防社会上其他人员非法接走旅游团(游客)。