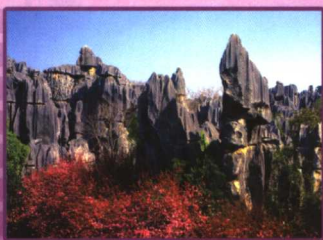


DAOYOUFUWUGUIFAN



导游服务规范

辽宁省旅游局 编



辽海出版社

DAOYOUFUWUGUIFAN



导游服务规范

辽宁省旅游局 编



辽海出版社

沈阳

© 辽宁省旅游局 2006

图书在版编目 (CIP) 数据

导游服务规范 / 辽宁省旅游局编. — 沈阳: 辽海出版社,
2005. 12

ISBN 7-80711-464-9

I. 导... II. 辽... III. 导游—旅游服务—规范—资格
考核—自学参考资料 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 147705 号

责任编辑: 丁炳麟

封面设计: 刘冰宇

版式设计: 于浪

责任校对: 洪瑞

出版者: 辽海出版社

地址: 沈阳市和平区十一纬路 25 号

邮编: 110003

电话: 024-23284381

E-mail: dszbs@mail.lnpgc.com.cn

<http://www.lhph.com.cn>

印刷者: 沈阳市第六印刷厂

发行者: 辽海出版社

幅面尺寸: 140mm × 203mm

印 张: 6.625

字 数: 137 千字

出版时间: 2006 年 1 月第 1 版

印刷时间: 2006 年 1 月第 1 次印刷

印 数: 10000 册

定 价: 15.00 元

本书编委会

主任委员 武虹剑

副主任委员 王 维

委 员 (以姓氏笔画为序)

王凤德 毛金凤 李立华

吴兴坤 佟玉权 迟 翔

张慧芳 赵爱华 姜文宏

陶汉军 韩福文 谢春山

本书作者 姜文宏(统稿)

张惠芳 陶汉军等

出版前言

本书是在辽宁省旅游局主持下编写的，武虹剑局长、王维副局长等领导给予了具体指导，并审定本书。

本书由姜文宏、张惠芳、陶汉军、赵爱华、迟翔等编写，最后由辽东学院姜文宏副教授负责全书统稿。

本书按照全国导游人员资格考试大纲编写，注重突出辽宁省的地方特色，注重知识的完整性与实用性，既是辽宁省全国导游人员资格考试的指定用书，也可作为旅游院校专业教材及教学参考书使用。

出版者

2005年11月

目/录

第一章 导游人员

第一节 导游人员的定义与分类	001
一、导游人员的定义	001
二、导游人员的分类	001
(一) 按业务范围划分	001
(二) 按职业性质划分	002
(三) 按使用语言划分	002
(四) 按技术等级划分	003
第二节 导游人员的职责	003
一、导游人员的基本职责	003
二、海外领队的职责	004
(一) 介绍有关情况	004
(二) 全程陪同游览	004
(三) 落实旅游合同	004
(四) 维护全团团结	004
(五) 负责沟通联络	004
三、全陪导游人员的职责	005
(一) 实施旅游接待计划	005
(二) 做好组织协调工作	005

(三) 保护安全, 处理问题	005
(四) 宣传促销, 市场调研	005
四、地陪导游人员的职责	005
(一) 安排旅游活动	005
(二) 做好服务工作	006
(三) 负责导游讲解	006
(四) 维护游客安全	006
(五) 处理相关问题	006
五、景区景点导游人员的职责	006
(一) 导游讲解	006
(二) 提示安全	006
第三节 导游人员的素质	007
一、思想素质	007
(一) 热爱祖国	007
(二) 遵纪守法	007
(三) 遵守公德	007
(四) 尽职尽责	007
(五) 维护权益	007
二、知识水平	007
(一) 史地文化知识	008
(二) 政策法规知识	008
(三) 政治、经济、社会知识	008
(四) 国际知识	008
(五) 旅行常识	008
三、工作能力	009
(一) 执行政策能力	009

(二) 组织协调能力	009
(三) 语言表达能力	009
(四) 人际交往能力	010
(五) 应对事变能力	010
(六) 旅游促销能力	010
四、身心素质	011
(一) 健壮的体魄	011
(二) 平和的心绪	011
(三) 清醒的头脑	012
(四) 健康的灵魂	012
五、仪容仪表	012
第四节 导游人员的行为规范	013
一、忠于祖国, 切记内外有别	013
二、按章办事, 坚持请示汇报	013
三、遵纪守法, 不辱国格人格	013
(一) 遵守纪律	013
(二) 自尊自爱	014
(三) 注意小节	014
第二章 团队导游服务程序与规范	
第一节 团队导游服务集本	015
一、导游人员与领队之间的合作	016
二、全陪与地陪之间的合作	018
三、导游人员与司机之间的合作	019
四、导游人员与相关接待单位之间的合作	020
第二节 海外领队服务程序与规范	022
一、准备工作	022

(一) 研究该团情况	022
(二) 核对相关票证	022
(三) 准备相关物质	022
(四) 召开行前会议	022
二、陪同服务	023
(一) 办理中国出境手续	023
(二) 办理外国入境手续	023
(三) 提供境外旅游服务	023
(四) 维护旅游团队团结	024
(五) 妥善保管各种票证	024
(六) 办理返程相关手续	024
三、后续工作	024
第三节 全陪服务程序与规范	025
一、准备工作	025
(一) 熟悉接待计划	025
(二) 准备相关物质	026
(三) 充实相应知识	026
(四) 与接待社联络	027
二、首站接团	027
(一) 迎接客人	027
(二) 致欢迎辞	027
(三) 介绍情况	027
三、入住饭店	028
四、核定日程	028
五、各站服务	029
六、转站服务	030

(一) 离站服务	030
(二) 途中服务	030
(三) 抵站服务	031
七、末站送团	031
(一) 出境准备	032
(二) 征求意见	032
(三) 站点送行	032
八、后续工作	033
第四节 地陪服务程序与规范	033
一、准备工作	033
(一) 熟悉接待计划	034
(二) 落实接待事宜	035
(三) 准备相关物质	036
(四) 准备语言、知识	037
(五) 修饰自身形象	037
(六) 做好心理准备	037
二、接站服务	038
(一) 团队抵达前工作	038
(二) 团队抵达后服务	039
(三) 赴饭店途中服务	040
三、入店服务	042
(一) 协办入住手续	042
(二) 介绍设备设施	042
(三) 带客用第一餐	042
(四) 宣布活动安排	043
(五) 照顾行李进房	043

(六) 安排叫早服务	043
(七) 处理各类问题	043
四、核定日程	043
五、参观游览	044
(一) 行前服务	045
(二) 途中导游	045
(三) 景点讲解	046
(四) 参观活动	047
(五) 返程服务	047
六、其他服务	047
(一) 餐饮服务	048
(二) 宴请与品尝风味	048
(三) 会见活动	049
(四) 文娱活动	049
(五) 购物服务	049
七、送站服务	050
(一) 行前准备	050
(二) 离店服务	051
(三) 送行服务	052
八、后续工作	054
(一) 处理遗留问题	054
(二) 结清所有账目	054
(三) 做好工作总结	054
第五节 景区景点导游服务程序与规范	054
一、准备工作	055
(一) 熟悉情况	055

(二) 物质准备	055
二、导游讲解	055
(一) 致欢迎辞	055
(二) 导游讲解	055
三、送别服务	056
第三章 散客导游服务程序与规范	
第一节 散客旅游服务概述	057
一、散客旅游定义	057
二、散客旅游的特点	058
三、散客旅游接待要求	059
第二节 散客旅游服务的类型	060
一、单项委托服务	060
(一) 受理外地游客来本地旅游的委托	060
(二) 受理本地游客去外地旅游的委托	061
(三) 受理本地游客在当地旅游的委托	062
二、旅游咨询服务	062
(一) 电话咨询服务	062
(二) 信函咨询服务	063
(三) 现场咨询服务	063
三、选择性旅游服务	064
(一) 及时采购	064
(二) 搞好接待	065
第三节 散客导游服务程序与规范	065
一、接站服务	065
(一) 准备工作	065
(二) 接站服务	066

(三) 沿途导游	067
(四) 入店服务	067
(五) 后续工作	068
二、导游服务	068
(一) 行前准备	068
(二) 沿途导游	069
(三) 现场讲解	069
(四) 其他服务	070
(五) 后续工作	070
三、送站服务	070
(一) 准备工作	070
(二) 到店接人	071
(三) 到站送客	071
第四章 导游讲解规范	
第一节 导游讲解的基本要求	073
一、正确	073
(一) 内容正确	074
(二) 语言正确	075
二、清楚	077
(一) 发音正确,吐字清晰	077
(二) 层层递进,逻辑性强	078
(三) 分清主次,突出中心	078
三、生动	079
(一) 语言生动形象	079
(二) 语言诙谐幽默	082
(三) 使用态势语言	083

四、灵活	084
第二节 导游讲解的语言技能	085
一、导游语言的基本要求	085
(一) 言之有物	085
(二) 言之有据	086
(三) 言之有理	086
(四) 言之有情	086
(五) 言之有礼	086
(六) 言之有神	086
(七) 言之有趣	086
(八) 言之有喻	086
二、导游语言的语音	087
(一) 音量	087
(二) 语调	088
(三) 语气	089
(四) 语速	089
三、导游语言的节奏	090
四、交际语言与态势语言在导游服务中的运用 ...	093
(一) 交际语言在导游服务中的运用	093
(二) 态势语言在导游服务中的运用	106
第三节 常用导游方法与技巧	113
一、问答法	114
(一) 自问自答法	114
(二) 我问客答法	114
(三) 客问我答法	115
二、类比法	115

(一) 同类相似类比	116
(二) 同类相异类比	116
(三) 相同时代类比	116
三、悬念法	117
四、分段讲解法	118
五、虚实结合法	118
六、妙用数字法	119
(一) 数字换算	120
(二) 揭示内涵	120
七、点面结合法	121
第五章 与客交往及与人合作规范	
第一节 导游人员与游客的交往	123
一、了解游客心理	123
二、营造合作氛围	129
三、调节游客情绪	133
四、提供个性化服务	136
第二节 对游客个别要求的处理	137
一、对游客个别要求的处理原则	138
(一) 尽量满足游客需要原则	138
(二) 认真倾听、耐心解释原则	139
(三) 尊重游客、不卑不亢原则	139
二、对游客个别要求的处理程序	140
(一) 对游客餐饮方面个别要求的处理	140
(二) 对游客住房方面个别要求的处理	142
(三) 对游客文娱活动方面个别要求的处理	143
(四) 对游客购物方面个别要求的处理	144

(五) 对游客要求其亲友随团活动的处理	145
(六) 对游客要求转递物品和信件的处理	146
(七) 对游客要求中途退团或延长旅游期限的处理 ...	147
(八) 对游客要求自由活动的处理	148
第三节 对“特殊”游客的服务	150
一、对宗教界游客的服务	150
(一) 提前做好有关准备	150
(二) 尊重信仰, 满足需求	151
(三) 劝阻其散发宣传品	151
二、对老年游客的服务	151
三、对儿童游客的服务	154
四、对残疾游客的服务	155
(一) 对截瘫游客的服务	156
(二) 对聋哑游客的服务	156
(三) 对有视力障碍游客的服务	156
第六章 特殊问题(事故)的处理程序与规范	
第一节 漏接、空接、错接旅游团(游客)的处理 ...	158
一、漏接的预防与处理	158
(一) 漏接的预防	158
(二) 漏接的处理	159
二、空接的处理	159
三、错接的预防与处理	160
(一) 错接的预防	160
(二) 错接的处理	160
第二节 旅游活动计划和日程变更的处理	161
一、旅游团要求变更计划或日程	161

二、客观原因需要变更计划和日程	161
(一) 延长旅游时间	161
(二) 缩短游览时间	162
(三) 被迫改变部分旅游计划	162
三、入境旅游团人数变更的处理	162
(一) 入境旅游团人数增加	163
(二) 入境旅游团人数减少	163
第三节 误机(车、船)事故的预防与处理	164
一、事故的原因	164
(一) 客观原因造成的非责任事故	164
(二) 主观原因造成的责任事故	164
二、误机(车、船)事故的预防	165
三、误机(车、船)事故的处理	165
第四节 游客物件遗失的预防与处理	166
一、证件、钱物、行李遗失的预防	166
二、证件遗失的处理	166
(一) 外国人遗失护照和签证	167
(二) 旅游团遗失团体签证	167
(三) 华侨遗失中国护照和签证	167
(四) 港澳同胞遗失回乡证	168
(五) 台湾同胞遗失旅行证件	168
(六) 国内游客遗失居民身份证	168
三、钱物遗失的处理	168
四、行李遗失的处理	169
(一) 在来华途中遗失行李	169
(二) 在中国境内遗失行李	170