

# DAOYOU



JIANGJIE FUWU

SHIZHAN QUANGONGLUE

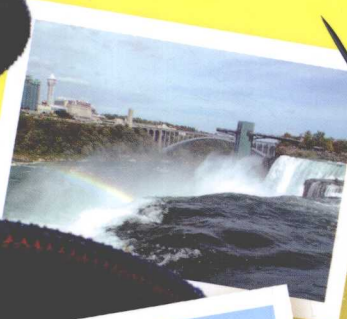
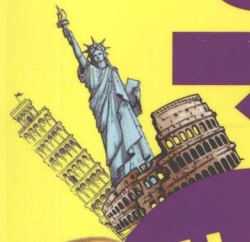
董捷迎 编著

# 导游



讲解  
服务

## 实战全攻略



化学工业出版社

DAOYOU

# 导游

DAOYOU

DAOYOU

## 中国全攻略



# DAOYOU



JIANGJIE FUWU

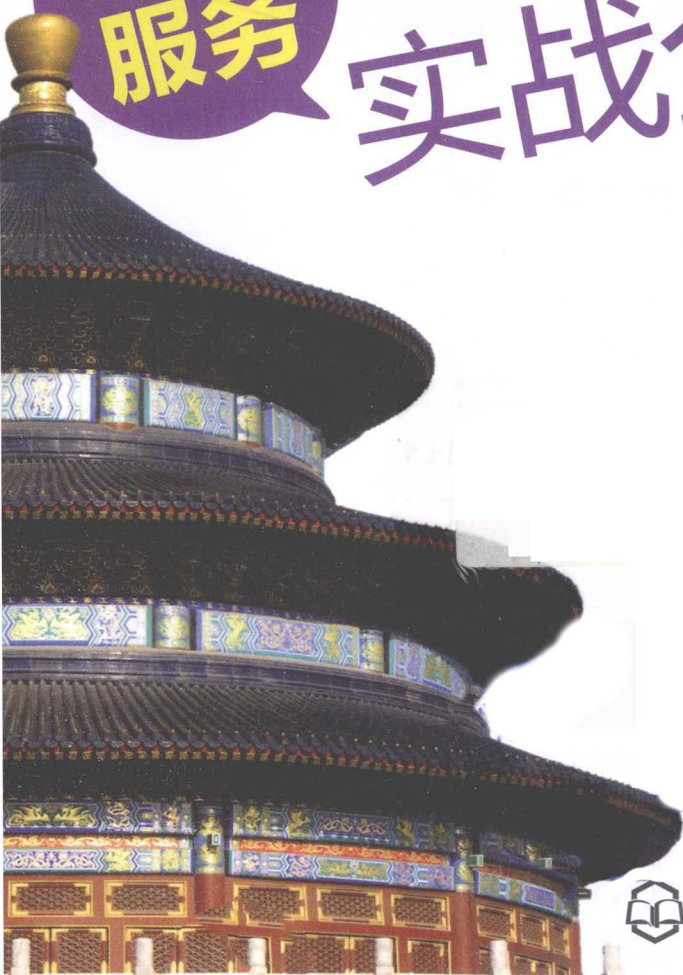
SHIZHAN QUANGONGLUE

董捷迎 编著



讲解  
服务

## 实战全攻略



化学工业出版社

·北京·

本书围绕中外游客最喜爱的北京市特色旅游景点，根据旅游团的实际运作情况，将所有景点串联成一个导游人员的带团流程，先总体把握每类景观的讲解特色，再根据具体景点在总体特色的基础上进行针对性、差异性讲解。书中还涉及欢迎词、欢送词、车上沿途讲解等内容，以及由此延伸出来的各类导游词的不同讲解技巧。

本书讲解内容全方位、多层次、分类别，既有广度又有深度，既有普遍性又有独特性。本书可以作为专业导游的实用手册，也可以作为喜爱旅游者的指导书，还可作为导游资格考试的参考资料。

#### 图书在版编目(CIP)数据

导游讲解服务实战全攻略 / 董捷迎编著. —北京: 化学工业出版社, 2013.8

ISBN 978-7-122-17687-5

I. ①导… II. ①董… III. ①导游—解说词—北京市 IV. ①K928.91

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第137825号

---

责任编辑: 蔡洪伟  
责任校对: 陈 静

文字编辑: 谢蓉蓉  
装帧设计: 史利平

---

出版发行: 化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)  
印 装: 北京画中画印刷有限公司  
787mm×1092mm 1/16 印张12 字数247千字 2013年10月北京第1版第1次印刷

---

购书咨询: 010-64518888(传真: 010-64519686) 售后服务: 010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

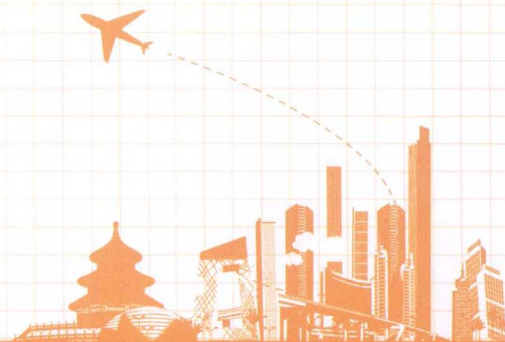
凡购买本书, 如有缺损质量问题, 本社销售中心负责调换。

---

定 价: 45.00元

版权所有 违者必究

# 序一



伴随社会的进步与发展,物质不断丰富,人们的生活水平不断提高,旅游已成为国民休闲与文化生活的主要方式之一。北京具备强大的政治、经济、文化功能,具有现代的科技、智力资源和丰富的历史、文化遗产,观光旅游优势独特,旅游业呈现出强劲的发展态势。2011年,北京市旅游总收入3216.2亿元,同比增长16.2%。其中,旅游外汇收入54.2亿美元,同比增长7.4%;国内旅游收入2864.3亿元,同比增长18.1%。2015年,北京市力争入境游超过1000万人次,国内游客达到2亿人次以上,旅游业占全市GDP的比重达到10%。

要实现这一目标,需要多方面因素来支撑,其中,导游是旅游业的名片,代表着旅游业的形象,其素质高低和业务能力直接影响一个国家、城市旅游业的声誉。北京导游的职业素养直接影响到北京旅游业的发展,为此,北京市对考取导游职业资格证一直严格把控,年通过率仅在15%~20%,而昌平职业学校旅游专业的学生参加导游员考证,连续多年的通过率都在65%以上。之所以有这样的成绩,除了先进的教学硬件设施保障外,主要依靠的是有一支业务能力强、教学水平高的教师队伍,他们潜心研究北京旅游资源,进行工作过程导向的课程改革,实践行动导向的教学理念,让学习内容特别有用、课堂变得特别有趣,学生学习特别有效。当然,这些都离不开符合行业标准、企业需求、学生实际的校本教材。

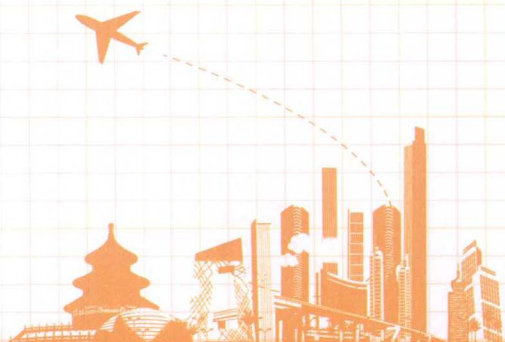
教育部《中等职业教育改革创新行动计划》(2010—2012)要求,要“以职业标准为依据,运用现代信息技术,创新教材呈现形式,更新教材结构和内容”。董捷迎老师正是依据这一要求,勇于打破传统教材的框框,将自己多年的教学积淀和导游工作经验进行认真梳理,结合北京实际,按照“五晚六日游”合理规划游客行程,特别注重对行程中各景点进行讲解教学,创新呈现形式、体例和内容,与导游实际工作紧密契合,职业性强、针对性强、实用性强。

此书即将由化学工业出版社出版发行,谨此祝贺。它不仅对北京建设世界城市、提高北京导游服务水平有所贡献;而且对推进以课程为切入点和落脚点的人才培养模式改革有所启迪;对有着导游梦的“准导游”们通过职业资格考试,尤其是口试有所帮助;对已在工作岗位的导游员提高业务水平有所借鉴。

以此为序,期望董老师再写出更多、更高水平的著作。

段福生

## 序二



在国务院下发的《国务院关于加快发展旅游业的意见》中，明确提出了目前我国旅游业的发展目标：到2015年，国内旅游人数达33亿人次，年均增长10%；入境过夜游客人数达9000万人次，年均增长8%；出境旅游人数达8300万人次，年均增长9%；每年新增旅游就业50万人。联合国世界旅游组织最新预测，中国有望在未来5至7年内成为世界上第一大旅游目的地国家和第四大旅游客源输出国家。面对旅游业强劲的发展势头，北京市委、市政府制定的《北京市“十二五”时期旅游业发展规划》中也提出：到2015年，北京市力争达到“一、十、百、千、亿”的发展目标，即创建国际一流旅游城市，旅游业占全市GDP的比重达到10%，年入境旅游收入超过100亿美元，入境游接待量超过1000万人次，国内游客达到2亿人次以上。

在旅游业迎来了行业发展的提升期之际，国家以及北京市都急需培养出更多、更新、更高级别的导游人才以面对市场需求，旅游教育的提升与更新势在必行。然而目前涉及导游人员讲解服务的书籍中，往往将讲解服务规范、相关讲解知识等分别论述，每个景区景点单独介绍，鲜有将其整合成一个整体，并且通过模拟导游人员带团全过程，将讲解思路梳理清晰、讲解内容整理归类、讲解规范明了易懂的实战书籍。可喜的是，《导游讲解服务实战全攻略》一书的推出，弥补了上述不足，无疑对北京市旅游教育的发展和导游人员的培养产生深远的意义。

本书编者董捷迎老师根据自己长期的旅游专业教学经验和多年的旅行社工作经验，将理论与实践相结合，反复推敲提炼，最终形成文字素材。此书最大亮点是围绕中外游客最喜爱的北京市特色旅游景点，根据旅游团的实际运作情况，将所有景点串联成一个导游人员的带团流程，导游员“途途”经过认真的准备和思考，将行程中的景点归纳分类为园林景观、建筑景观、博物馆景观、遗址和古代工程景观、现代景观、生态景观和民俗景观，先总体把握每类景观的讲解特色，再根据具体景点在总体特色的基础上进行针对性、差异性讲解，这种全方位、多层次、分类别、既有广度又有深度、既有普遍性又有独特性的讲解才是讲解服务艺术性的重要体现。此外，书中还涉及导游人员必须面对的欢迎词、欢送词、车上沿途讲解等内容，以及由此延伸出来的各类导游词的不同讲解技巧，真可谓是提高导游人员讲解水平的一部实用手册，对旅游服务质量的提升会起到极大的帮助作用。

正是由于此书注重了内容的实用性和方法的可操作性，使教与学更加灵活，体现了旅游业发展的实际要求，因此不仅可以作为导游人员的重要参考用书，还可以作为高职高专旅游专业的教学用书，以便学生们更加顺利地考取导游资格，更加快速地融入导游队伍。

值此书出版之际，欣然为之作序，以向作者表达祝贺与敬意。

白劲杰  
2013年6月

# 前言



导游人员是旅游过程的核心角色，导游的职业素质直接关系到旅游业的整体形象，导游服务贯穿整个行程中，涉及“食、住、行、游、购、娱”各个环节，导游在游客与旅游业间起到纽带作用。

北京作为中国的首都，成为人们向往的旅游目的地之一，作为北京的导游将成为游客们的向导，为游客提供地接导游服务，确保旅游团在当地参观游览活动的顺利进行。地接导游在工作中要按时做好旅游团在旅游目的地的迎送工作；严格按照接待计划，做好旅游团游览过程中的导游讲解工作和计划内的食宿、购物、文娱等活动的安排；妥善处理各方面的关系和出现的问题。讲解服务是地接导游服务的核心工作，本书旨在从地接导游讲解服务环节进行展开，为导游讲解服务做好准备。

本书以导游讲解服务的形式，将一个五晚六日的行程分为三个项目共 11 个任务，书中内容按照工作环节进行展开。每个任务的展开以地接导游“途途”工作过程展开，分为情景描述、途途在思考、途途在行动、途途的知识库四个方面，力求从讲解服务技能及知识两个角度进行阐述，做到实用、高效。此书不但可以作为喜爱旅游者的指导手册，也可以作为导游资格考试中考生们的参考资料，同时也可以成为即将走上导游岗位的“准导游”们的掌中宝。在编写过程中，编者以北京五晚六日游为主线，将北京的主要景点进行串接，思路清晰，详略得当，图文并茂，通俗易懂。

本书由国家级重点学校、北京市现代化标志性中等职业学校——北京市昌平职业学校旅游系教师、中级导游员董捷迎编著。本书编写过程中，中国国际旅行社总社白劲杰老师给予大力支持和指导，在此表示感谢；梁赫文为本书进行了卡通人物设计，为本书增添了活力；北京市昌平职业学校旅游系的刘凤芝、张岚、王艳、郭婷婷、段志禹、朱厚颖、郑洁、李伟松、王月云、刘慧君、赵环宇、王超、王琪等老师参与了本书部分资料的收集和整理，在此表示感谢。此外，撰写过程中程洪庆、程旭、兰天、董婧然、马连香、徐彩、唐晓、杜健、耿洪阳等给予了大力支持，金桥旅游总公司董攀峰、张艳侠在本书的编写过程中从企业层面给予了大力支持，增强了本书的实用性，本书在编写过程中化学工业出版社和北京市昌平职业学校的领导给予了大力支持，在此一并表示感谢。

由于编者水平有限，加之时间仓促，书中难免有不妥之处，敬请专家和读者批评指正。

编者  
2013 年 6 月

## 项目一：

# 了解导游讲解服务

## 任务1-1 导游讲解服务认知

### 情境描述

途途考取了导游资格证书，马上就要独立带团了，虽然对导游服务有一定的了解，但是独立带团对于途途来讲还是第一次，考虑到途途第一次带团，旅行社只将本旅游团的讲解服务的工作交给了他，其他工作由旅行社进行协调。具体行程如下：

### 北京五晚六日游

团名：上海优秀教师参观团      人数：40人  
地陪：途途      全陪：韩晔      司机：方特  
宾馆：国际饭店  
航班代码：MU5115  
接站地点：首都机场三号航站楼  
接机时间：17:00  
返程航班：MU5116

### 行程安排

| 日期        | 行程                                                                                                                                                         | 住宿 | 用餐  |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----|
| 2012.9.10 | 首都机场T3航站楼接机后，车览美丽的北京城，感受这座文化古都的魅力。入住酒店休息                                                                                                                   | 北京 | 无   |
| 2012.9.11 | 早餐后前往世界最大的城市中心广场【天安门广场】(60分钟)，看人民大会堂和中国国家博物馆外景。然后游览世界现存最大、最完整的木质结构的古建筑群【故宫】(120分钟)，午餐后游览皇家园林【北海】(60分钟)，随后游览清朝大贪官和珅府邸【恭王府】(游览120分钟)，乘三轮车游胡同，在百姓家吃晚餐，晚餐后返回酒店 | 北京 | 早中晚 |



续表

| 行程安排      |                                                                                 |    |        |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------|----|--------|
| 日期        | 行程                                                                              | 住宿 | 用餐     |
| 2012.9.12 | 早餐后,上午在草莓园采摘草莓,午餐【康陵春饼宴】后游览【明十三陵】(90分钟),下午游览雄伟的【八达岭长城】(120分钟),客人自行享用晚餐,晚上返回酒店休息 | 北京 | 早<br>中 |
| 2012.9.13 | 早餐后游览【颐和园】(120分钟),午餐后游览【奥林匹克公园】(60分钟),随后游览【王府井商业区】(90分钟),客人自行享用晚餐,晚上返回酒店休息      | 北京 | 早<br>中 |
| 2012.9.14 | 早餐后游览【首都博物馆】(120分钟),午餐后游览【天坛】(90分钟),客人自行享用晚餐,晚上返回酒店休息                           | 北京 | 早<br>中 |
| 2012.9.15 | 早餐后游览【皇城根遗址公园】(30分钟),然后送机,返回温馨的家                                                | 无  | 早      |



## 途途在思考



## 出团前的准备工作

### 一、读懂计划

应该具备如下几点:客人的联系方式、领队姓名;司机联系方式、接团地点与时间、游览线路、成人与儿童的收费标准、客人特殊需求、明细景点、费用单列、地接社的名称、接待导游的联系方式、姓名、付款方式、计调联系方式等。导游接到计划的时候,应该仔细阅读计划书,不清楚的地方及时向计调员咨询,不要带问号上团。

### 二、物质准备

出团前导游要带好钱款、导游旗、帽子(包)、喇叭、记住车号牌等都是必需的,另外自己在出发的头天也要准备好个人物品:盥洗用具、换洗衣物、护肤品、水杯、纸巾、雨伞等;东西要齐备但记住要“轻装上阵”,准备双肩包或轻便的包放这些物品,同时还应该准备一个小的斜挎包或腰包,可以放手机、通讯录、计划书、团款等。

### 三、心理准备

心理准备应该分为两种：首先最重要的应该是自信，新导游出团前最常见的心理就是非常紧张，其实这是不必要的，你自己应该清楚，在导游出团前，计调员应该为这个团队做了比较全面周到的安排，在没有特殊的情况下，大的环节不会出现什么问题，另外，旅行社既然挑选自己带团，那就应该相信自己还是具备相应的条件的；其次，就是要有充足的吃苦准备，导游带团所遇到的各种问题是不可能在《导游业务》的书中面面俱到的，譬如：游客在外面打架，客人洗澡突然晕倒，飞机改航班了，汽车半路抛锚了等，很多很多的事情都是难以想象的，而且在出游旺季，旅游车的超负荷运转，检修保养等工作可能做得不到位，车的问题是比较常见的。另外，气温不稳定，客人的一些疾病也很容易复发，所以大家出团前可不能想着：终于可以出去玩一趟了，而是在整个行程中要处处小心，细心周到地为游客提供服务，尽可能地将各种事故隐患降到最小。我们在出团前可以提醒司机大哥检查一下车辆，在行车过程中不要只顾自己睡大觉，要耳听车的声响，眼观路面状况；在安排中，也要劳逸结合，对身体状况不佳的游客要多观察，多关心等；凡事都要做到有备无患！

### 四、知识准备

各个旅游区的路程短则1个小时，长则2、3个小时，在这么长的路途中，如果你是一个不愿欺骗自己的人，请尊重自己，尊重你的客人；为了让你的团队工作丰富多彩，做到心中有数，在出团前，你一定要问去过该景区的其他导游，对该线路的路况、车程、宾馆、餐饮情况等一定要有所了解。这些内容是网上查不到的，因为很多的网上内容不够专业，对景点的相关知识就可以看看书、上上网，平时多看相关的书，勤做笔记，整理思绪；还要准备些故事、笑话等，做到长途旅游有讲解、有娱乐，千万不要讲完欢迎辞就无话可讲，就让客人看电视、睡大觉，这样的导游是不负责任的，游客是瞧不起你的。大家如果实在觉得无话可讲，就请你把游客当成你的朋友，聊聊你的学校生活，聊聊你的经历，记住一定不要养成带“哑团”的习惯。

### 五、讲解技能

(1) 口齿清楚、见解明了、措辞恰当、层次分明、逻辑性强、有根有据。

(2) 文物古迹的历史背景和艺术价值、自然景观的成因及特征必须交代。

(3) 使用通俗易懂的语言，忌用有歧义和生僻的词汇。

(4) 在导游服务中，导游员的目光应正视游客，即视线与游客平行。在讲解中还需环视以观察游客的动向和反应。另外应注意，导游员的视线停留在某一游客身上的时间不宜过长，以免引起游客的误解和反感。

(5) 在讲解中可以适当增加一些娱乐性的细节，这样会使事实更加生动。加入一点导游员个人的信息，有时可以引起游客较强烈的反应，效果更好。

(6) 在旅游车中讲解时应注意交通状况，适当调整讲解内容的长短，让游客有休息和思考的时间；另外要使用明确的指示语，如“在你们（游客）的右边是……你们左边



棕黄色的建筑是……”当导游讲解导游车外景物时，该景物正好在游客的视线之内。

## 六、精神准备

导游是一座城市的名片，因此导游精神饱满会给游客带来朝气，拉近与游客之间的距离。好的精神状态可以将正能量传递给游客，激发游客的游览兴趣，缓解旅途劳累。

## 七、形象准备

导游的着装和发型要符合职业要求，不得穿奇装异服，应化淡妆，不可浓妆艳抹；不可佩戴过多饰物。

综上所述，我们这里所提及的导游讲解服务是指地陪导游的讲解服务内容。地陪是旅游计划的具体执行者，其工作最繁杂琐碎。因此，地陪服务是确保旅游团在每一地区旅游活动顺利进行并使团员充分了解和感受参观游览对象的重要因素之一。在本次行程中讲解服务内容包括以下几个方面：

（1）致欢迎辞。对游客到此地旅游表示欢迎。

（2）首次沿途讲解服务。向旅游者介绍本地的风土人情、自然景观，特别是沿途的景象，回答客人提出的问题。

（3）行程中沿途讲解服务。向旅游者介绍景点的概况，尤其是景点的历史、价值和特色。

（4）景区讲解服务。告诉客人该景点参观停留的时间、集合的时间和地点，以及有关注意事项，如卫生间位置、旅游车车号以及保管好钱物、博物馆内禁止照相等。地陪应提供良好的导游和讲解服务。在景点导游的过程中，地陪应做到保证在计划的时间与费用内让旅游者充分地游览、观赏，做到讲解与引导游览相结合、集中与分散相结合、劳逸适度，并特别照顾老、弱、病、残旅游者。

讲解应包括该景点的历史背景、特色、地位、价值等方面的内容，并做到繁简适度；语言生动，富有表达力；特别注意旅游者的安全，自始至终与旅游者在一起，并随时清点人数，以防客人走失。



## 途途在行动

途途的准备工作——任务分解：途途首先向“老导游”请教如何做好上团前的准备工作，“老导游”建议他将行程的任务进行归纳总结，如本次行程中的景点虽然很多，但是大体上分为建筑类景观、园林景观、博物馆景观等，将其归类，可以有的放矢地进行准备，既可以节省时间又可以提高工作效率。

途途将本次导游讲解服务工作按照工作流程分解为四个部分：

任务2-1 导游讲解服务的开端——欢迎辞（与游客初次见面）

任务2-2 沿途导游讲解服务（首站沿途讲解服务+行程中车上沿途讲解服务）

### 任务2-3 景区讲解服务

任务2-3-1 园林景观讲解服务(颐和园、北海公园)

任务2-3-2 建筑景观讲解服务(天安门、故宫、天坛、明十三陵)

任务2-3-3 博物馆景观讲解服务(首都博物馆、恭王府)

任务2-3-4 古代工程景观讲解服务(八达岭长城、明城墙遗址公园)

任务2-3-5 现代景观讲解服务(奥林匹克公园、王府井)

任务2-3-6 生态景观讲解服务(草莓大会、农业嘉年华)

任务2-3-7 民俗景观讲解服务(老北京胡同、康陵春饼宴)

### 任务2-4 讲解服务的尾声——欢送辞(与游客告别)

途途做好以上工作后,就要进行具体的任务落实了。万事开头难,理顺了思路是一切工作开始的关键,接下来的章节我们就要和途途一起进行任务的落实了。



## 途途在思考

如果你是导游,即将接到这样一个旅游团,你会做什么样的打算?对于途途的计划安排你有什么建议?



## 途途的知识库



### (地接)导游服务须知

#### 一、地接导游服务工作流程

(1) 导游应按旅行社指定地点接人:火车团在进站台车厢门口接人;飞机团在机场出口接人。

(2) 导游接站时应举接站牌或导游旗接团。

(3) 在接到全陪后主动与全陪核对行程,如有问题要及时与旅行社电话联系。

(4) 及时核对团队人数,并与全陪确认。

(5) 致欢迎词要热情,介绍讲解要详尽,给客人及全陪留下好的第一印象。

(6) 景区游览时一定说清集合地点、时间,及时清点人数,避免客人走失。

(7) 导游应将手机号码、旅行社电话号码告诉客人,并向客人说明如发生走失情况要及时电话联系。

(8) 导游在带团中须严格按照行程单计划执行,未经旅行社允许不得擅自增加、减少、更改旅游项目。



(9) 按旅行社要求送客：火车团送进站台至车厢口；飞机团送至安检口。

(10) 导游应在每天行程结束后请全陪填写《每日人数确认单》和《团队质量客人回执表》。

## 二、地接导游出团前准备工作

(1) 导游出团前应认真准备和阅读团队文件，了解、研究带团文件中涉及的问题，向导游部经理、负责操作该团的计调了解详细情况。

(2) 导游出团前应与客户、司机、资源单位进行电话沟通，核实团队情况。

(3) 导游出团前应查阅团队游览涉及的相关资料，丰富讲解服务所需知识。

(4) 导游出团前应认真参加旅行社组织的行程说明会，对重点内容要做记录，不清楚的问题要及时提问。

(5) 新导游带团前，应向熟悉此条线路的老员工请教。

(6) 导游出团前领取团费时要认真清点并妥善保管，领取带团物品要过数，并填写领物出库单。



## 不同类型旅游团的接待服务

### 一、“一日游学生团”导游接待服务内容

(1) 导游应提前三十分钟抵达带车（接车）地点，如带车（接车）过程中出现问题应及时向部门经理或旅行社汇报。

(2) 导游在带车时应当主动热情与司机打招呼，介绍接人地点等情况，检查车辆卫生等是否符合用车标准，如发现问题及时向旅行社汇报。

(3) 遇团队用车数量较多时，总负责导游应在出发前召集司机说明行驶路线和景点停车地点等事宜，避免车辆走散或停错地点。

(4) 导游提前组织车辆按指定地点停车，之后粘贴车号并在《团队司机联系记录单》上记录每辆车的车牌号。

(5) 粘贴车号之后与学校负责老师联系，组织学生有序上车。

(6) 发车前与学校负责老师一起清点各班人数、核实当天实到人数，争得学校负责老师同意后发车。

(7) 总负责导游应与学校负责老师一起乘坐首车先行，途中照应后面车辆，确保正确线路行驶。

(8) 抵达景区停车场后组织学生先上卫生间，同时在景区售票处办理购票手续，避免因购票中出现问题使学生等候时间较长。

(9) 景区游览前，导游应向学生讲解景区游览及安全注意事项，约定返程集合地点和时间。

(10) 导游应与学校负责老师一起在检票处检票，请学校负责老师与景区检票人员一起核实人数，并与负责老师填写《每日人数确认单》，避免因人数不清产生矛盾纠纷。



- (11) 检票后, 导游应全程陪同学校负责老师组织学生活动, 不得擅自离开。
- (12) 提前在约定的返程集合地点召集学生集合, 清点人数。
- (13) 返程前请学校负责老师填写《团队质量客人回执表》, 严禁无关人员或导游自己填写。
- (14) 将学生送至接人地点, 提醒学生下车前带好个人物品, 避免遗失。

## 二、“一日游成人团”导游接待服务内容

- (1) 导游带“一日游成人团”时, 除应做好接人、粘贴车号等服务外, 须更加注重讲解服务, 通过讲解促进与客人互动, 加强与客人沟通。
- (2) 加强安全注意事项的宣讲, 注意安全提示。
- (3) 注重成人团午餐准备工作。提前预订, 及时解决用餐过程中出现的问题, 确保客人用餐质量。
- (4) 导游与客户负责人核实人数并填写《每日人数确认单》。下团前认真填写《团队质量客人回执表》, 真实反映团队服务质量。

## 三、“多日游团队”导游接待服务内容

- (1) 导游“带多日游团队”应在食、住、行、游、购、娱等旅游要素上规范服务。
- (2) 在客人用餐时要做到经常巡视, 及时解决用餐时出现的各种问题。
- (3) 客人入住酒店后要告诉客人自己所住房间号码及电话, 方便客人寻找。
- (4) 分完房间后要注意巡视客人入住客房有无问题, 如房间设施有问题, 须协助客人调换。
- (5) 在乘车旅途中除要讲解之外, 还需为客人准备其他娱乐活动(如组织唱歌、讲笑话、唱卡拉OK、看光盘等), 及时安排服务区停车休息, 上卫生间等事项。
- (6) 在游览过程中要全程陪同, 全程讲解, 并提示客人注意安全。
- (7) 导游安排客人购物一定要到公司指定的购物点购物, 导游不得擅自安排客人购物。
- (8) 协助客人安排娱乐活动, 提醒客人娱乐时注意安全。
- (9) 导游与客户负责人核实人数并填写《每日人数确认单》, 下团前认真填写《团队质量客人回执表》, 真实反映团队服务质量。



## 项目二：

# 导游讲解服务实战

## 任务2-1 导游讲解服务的开端——欢迎辞 (与游客初次见面)

### 情境描述

时间：2012年9月10日18:10

地点：旅游车上

人物：地陪导游、全陪导游、上海教师团游客、旅游车司机

事件：途途已经从首都机场接到来自上海的教师旅游团，并在全陪导游的配合下，全体游客顺利登上开往市区的旅游车。作为北京地接社的导游，途途下面将要向旅游团队致欢迎辞，对游客们的到来表示欢迎。



### 途途在思考

致欢迎辞是在导游接到旅游团队后与游客第一次“沟通”，是整个旅游行程的开端。致欢迎辞是导游给旅游团队成员留下“第一印象”的关键时刻。良好的第一印象，对导游工作的顺利开展有很大的帮助，甚至能够在一定程度上影响一次旅游活动的成败。

欢迎辞的内容有哪些？本次行程的欢迎辞应该如何撰写？致欢迎辞的方法有哪些？欢迎辞的相关知识有哪些？

#### 一、致欢迎辞的内容

##### (一) 欢迎辞的要素

掌握规范的欢迎辞对于导游的工作有着深刻的意义。规范的欢迎辞要包含以下几个要素。

1. 问候语：向游客问好并致以诚挚的问候。例如：尊敬的各位来宾，大家好！
2. 欢迎语：代表旅行社对游客进行欢迎。例如：我代表“昌职旅行社”欢迎大家来



北京观光旅游!

3. 介绍语：介绍自己和司机。司机在整个行程过程中和导游是协作关系，只有配合默契才能为游客提供最优质的服务，因此介绍司机是个很关键的环节。例如：大家好，请允许我向大家介绍一下我自己，我是您本次旅游行程的导游途途，刚刚取得导游资格证，是名新导游，虽然我工作经验不多，但是我会用心做好每件事情，为您本次旅程提供最优质的服务。现在我身后默默为大家提供服务的是我们的司机师傅，大家可以称呼他王师傅，他是我们旅行社的明星司机，连续几年获得最佳安全奖，大家可以放心乘坐他开的车。

4. 提示语：提醒游客配合导游工作，如有问题、建议或意见及时与导游沟通。提醒游客增减衣物、贵重物品的携带以及行李的存放，在旅游过程中的人身财物安全等。例如：各位来自上海的朋友，大家好！北京的气温比上海要低很多，请大家适当增加衣物，防止感冒。

5. 祝愿语：预祝本次旅游愉快顺利，为游客送去祝福。例如：祝福各位老师旅途愉快，万事如意，让我们一起度过一段美好时光，让各位老师收获值得回味的旅游体验。

## （二）致欢迎辞的基本要求

### 1. 针对性

不同类型的旅游团队，欢迎辞的设计应具有针对性，体现出不同的特色，游客会感到自己是受欢迎的，是旅游团的主人。例如，途途针对本次行程接待的教师团欢迎辞的设计，在讲解内容的设计方面做到紧密贴近游客的职业，从而拉近导游与游客之间的距离，也为整个行程中工作的开展奠定了良好的基础。例如，在进行欢迎辞的准备中，为了调节气氛，途途准备用上海的方言向游客送去问候。

### 2. 真诚性

真诚的态度是工作成功的保证，正如古人讲的“感人心者，莫先乎情”。导游在致欢迎辞时要发自内心，才能够真正打动游客。例如，导游途途在欢迎辞的准备过程中设计了提醒老师们北京和上海的温差大的环节，提醒大家适时增减衣物。恰恰就是这样的细节让游客感到温暖贴心，体现导游对游客发自内心的关怀，用真诚感动游客。

### 3. 全面性

欢迎辞包含几个要素，要在致欢迎辞的时候都有所体现，可以根据实际情况将具体的内容进行调整，但是一定要做到结构完整。例如，导游除了介绍自己外还要介绍司机师傅，除了对游客表示欢迎，还要送上贴心的问候，千万别忘了代表旅行社对游客的到来表示欢迎。另外，如果团队中有少数民族游客，导游要注意少数民族的信仰和民俗。

综上所述，对于不同的旅游团致欢迎辞的内容要灵活多变，不可千篇一律。要根据游客的职业、年龄、地区等差异采取不同的方式，为游客提供最优质的服务，拉近游客与导游间的距离。一般来说，欢迎辞的形式很灵活，对于规格较高，身份特殊的旅游者来讲，例如：老年团。欢迎辞内容力求要点全面，简单直接，无须过多华丽的辞藻，无须过多的幽默的表现。但是这种形式对于普通的旅游者来讲，会感觉到很枯燥，没有热情。因此，对于普通的游客群体，我们可以采取聊天式，就像拉家常一样展开，游客会感觉到很亲切。