

导游实务

DAOYOU SHIWU

齐欣 李菲 / 编著



北京理工大学出版社

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

导游实务

齐欣 李菲 编著



北京理工大学出版社

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

导游实务 / 齐欣, 李菲编著. —北京: 北京理工大学出版社, 2014. 8

ISBN 978 - 7 - 5640 - 8356 - 4

I. ①导… II. ①齐… ②李… III. ①导游 - 高等学校 - 教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 132018 号

出版发行 / 北京理工大学出版社有限责任公司

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010) 68914775 (总编室)

82562903 (教材售后服务热线)

68948351 (其他图书服务热线)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 北京慧美印刷有限公司

开 本 / 710 毫米 × 1000 毫米 1/16

印 张 / 18.5

字 数 / 324 千字

版 次 / 2014 年 8 月第 1 版 2014 年 8 月第 1 次印刷

定 价 / 39.80 元

责任编辑 / 钟 博

文案编辑 / 钟 博

责任校对 / 周瑞红

责任印制 / 李志强

前言

导游服务被誉为“旅游业的灵魂”。在旅游接待的过程中，导游服务把提供给旅游者的吃、住、行、游、购、娱各个服务环节连接起来，使旅游目的地的景点、历史、习俗、文化，相应的旅游活动，特色商品等旅游产品和服务的销售得以实现，使旅游者在旅游过程中的种种需要得以满足，并对当地的历史、习俗等旅游文化留下深刻的记忆，对旅游过程中所享受和感受到的旅游服务和旅游体验留下深刻的印象。因此，导游服务质量的高低不仅影响到整个旅游项目质量的高低，影响到地区旅游业的声誉，甚至影响和关系着城市和地区的竞争力和影响力。特别是随着各个国家、地区和城市旅游业竞争日益加剧，许多国家和城市都把旅游业作为重要的亮点和“名片”。面对这些新的挑战，导游人员必须在自身素质、文化品位、业务能力等各方面向更高的目标努力，将更加完美、更加生动、更富有个性、更有人情味的形象展现在旅游者面前。

导游实务是高等院校特别是高职院校旅游专业的一门实践性很强的核心课程，是全国导游人员资格考试笔试和面试的必考科目之一。它以导游服务为核心，全面介绍与之相关的业务知识，并重点研究导游服务程序、导游服务技能、导游服务过程中事故的预防及处理等的知识和技能。

本书针对高职教育的特点，用任务驱动的方式对导游工作全过程进行了深入细致的解析和操作模拟，构建了真实的职场“工作”环境，使学生身临其境感受工作环境。在编写过程中，我们选择了许多典型案例进行描述，并针对案例进行分析和处理，以便于教师结合实训项目组织学生进行模拟导游练习，使学生掌握导游服务技能。本书既可作为高职院校旅游专业的教材，也可作为导游人员年检及素质培训的教材，还可作为导游人员等级考试的复习参考资料。旅游爱好者通过本书可获得相关的旅游常识、了解各种旅游景点的旅游方式和方法，本书是旅游者“无声的导游”。

全书共分为10个项目，每个项目都包含“学习目标”、“项目分析”、“任务分析”、“必备知识”、“任务完成”、“专业知识”、“疑问”和“应用训练”8个模块，主要内容有导游工作的要求、景点导游服务、地陪服务程序、常见事故处理、个别要求处理、突发事件处理、特殊问题处理、全陪服务程序、领队服务程

序及导游服务的相关知识。

本书在编写过程中,得到了许多学者和专家的指导和帮助,作者所在的沈阳职业技术学院的许多领导和老师也对编写工作给予了极大的支持和帮助,在此一并表示感谢。

编 者

目 录

项目一 导游工作的要求	001
任务一 导游人员的分类	003
任务二 导游人员的组成与合作	009
任务三 导游人员的带团技能	013
项目二 景点导游服务	019
任务一 选择、确定旅游目的地	022
任务二 导游服务的业务准备及线路设计	028
任务三 导游服务过程的实施	035
任务四 旅游景点结束后的小结	041
项目三 地陪服务的程序	046
任务一 接团及沿途服务的程序及规范	049
任务二 旅游行程服务的程序规范	057
任务三 住宿及餐饮服务的程序及规范	066
任务四 旅游购物及自由活动的服务规范	074
任务五 送团服务及后续工作	081
项目四 常见事故处理	088
任务一 调整行程的处理	090
任务二 游客走失事件的处理	096
任务三 餐饮事件的处理	103
任务四 误车事件的处理	108
项目五 个别要求的处理	114
任务一 随团活动要求的处理	118
任务二 游客调房要求的处理	125
任务三 退换商品要求的处理	131
任务四 游客代购要求的处理	136

项目六 突发事件的处理	144
任务一 活动计划及日程变更的处理	147
任务二 行程计划的调整与安排	154
任务三 做好日程变更期间的导游服务工作	161
任务四 对游客采取及时有效的救治措施	166
任务五 及时处理物件遗失事件	170
项目七 特殊问题的处理	178
任务一 错接事故的处理	181
任务二 对旅游者越轨言行的处理	189
任务三 交通事故的处理	194
任务四 后续活动的安排及导游服务工作	201
项目八 全陪服务程序	207
任务一 接团准备	209
任务二 接团服务	214
任务三 旅途中的各种服务	220
任务四 末站服务及后续工作	227
项目九 领队服务程序	232
任务一 办理出入关(境)手续	235
任务二 各国民俗风情体验	244
任务三 做好沟通协调工作	251
任务四 回国及后续工作	258
项目十 导游服务的相关知识	264

项目一

导游工作的要求

学习目标

(1) 知识目标:

通过本项目的学习,能了解导游人员的各种分类及其基本工作职责,明确导游人员的组成及合作的基本要求,掌握导游人员带团技能的要点。

(2) 能力目标:

能结合真实的导游活动情景,完成现场解决及事后处理等相关旅游工作;具备以不同工作分工有效处理旅游事件,确保旅游活动顺利进行的能力。

项目分析

(1) 项目概述:

岗位:导游服务人员。

假如你是一名导游服务人员,应对已发生的旅游事故进行正确分析,按不同工作分工有效处理旅游事件;合理安抚游客的情绪,圆满完成导游任务。

(2) 情景案例设计:

朱爽是一个非常喜爱旅游的人,在高考后她毫不犹豫地将旅游管理专业作为第一志愿。朱爽认为所谓导游就是和游客一起领略各地风光。然而经过一个学期的专业学习,她对导游的认识发生了很大的变化。在学习过程中,为了能更好地掌握专业知识和服务技能,朱爽和同学们以角色扮演形式简单模拟了导游服务人员的工作过程。

下面通过任务模拟,请你和朱爽共同完成此项工作。

任务分析

任务一 导游人员的分类

子任务一:按业务范围分类;

子任务二:按工作内容分类;

子任务三：其他形式的分类。

任务二 导游人员的组成与合作

子任务一：需要合作的各方面人员；

子任务二：合作的原则和要求。

任务三 导游人员的带团技能

子任务一：带团技能；

子任务二：服务技能；

子任务三：其他要求。

必备知识

导游员由于业务范围、业务内容不同，服务对象和使用的语言各异，其业务性质和服务方式也不相同。即使是同一个导游员，由于从事的业务性质不同，其所扮演的社会角色也随之变换。世界各国对导游员类型的划分也不相同，因而很难有一个世界公认的统一标准对导游员进行分类。

1. 国外导游员的分类

在国外，特别是旅游业发达的国家，导游员的管理体制已实现法制化。其按工作性质把导游员分为国际入境旅游导游员和国际出境旅游导游员两大类。

2. 我国导游员的分类

导游员按业务范围可分为境外领队、全程陪同导游员、地方陪同导游员和景点景区导游员。

(1) 境外领队是指经国家旅游行政主管部门批准，由可以经营出境旅游业务的旅行社委派，全权代表该旅行社带领旅游团在境外从事旅游活动的工作人员。

(2) 全程陪同导游员，简称全陪，是指受组团旅行社委派，作为组团社的代表，在领队和地方陪同导游员的配合下实施接待计划，为旅游团（者）提供全程陪同服务的工作人员。这里的组团社或组团旅行社是指接受旅游团（者）或海外旅行社预订，制定和下达接待计划，并可提供全程陪同导游服务的旅行社。这里的领队是指受海外旅行社委派，全权代表该旅行社带领旅游团从事旅游活动的工作人员。

(3) 地方陪同导游员，简称地陪，是指受接待旅行社委派，代表接待旅行社实施接待计划，为旅游团（者）提供当地旅游活动的安排、讲解、翻译等服务的工作人员。这里的接待旅行社是指接受组团社的委派，按照接待计划委派地方陪同导游人员，负责组织安排旅游团（者）在当地进行参观游览等活动的旅行社。

(4) 景点景区导游员亦称讲解员，是指在旅游景点景区，如在博物馆、自

然保护区等为旅游者进行导游讲解的工作人员。

任务一 导游人员的分类



任务完成

正确掌握导游人员的分类,并根据业务范围、工作内容、服务对象及使用语言的差异,明确其相关工作职责和服务范围。其具体表现在以下子任务中。

◆ 子任务一:按业务范围分类

步骤一:分角色扮演

通过一个学期的学习,朱爽了解到原来根据业务范围、职业性质、使用语言、技术等级以及在旅行社内岗位的不同,导游服务人员是存在种类的。因此为了更好地将在课堂上所学到的知识进行消化,更好地帮助自己掌握各个不同分类的工作内容,朱爽和同学们决定采用分角色扮演的方式来帮助大家查缺补漏。比如按照业务范围来划分,朱爽和同学们分别扮演境外领队、全程陪同导游员、地方陪同导游员和景点景区导游员等不同角色。

步骤二:明确工作职责

为了更好地将自己所扮演的角色把握到位,每个同学都再次熟悉了教材,并查阅了相关的参考资料和信息,明确自己所扮演角色的工作职责。如:

(1) 境外领队将代表旅行社带领旅游团在本国境外从事旅游活动,在出境团旅游的全部过程中起到领导者和代言人的作用;

(2) 全程陪同导游员侧重为旅游团提供在本国境内全程陪同服务,在整个旅游活动中起主导作用;

(3) 地方陪同导游员主要负责实施旅游接待计划,为旅游团提供当地旅游活动的安排、讲解、翻译等服务,是当地旅游活动的具体组织者;

(4) 景点景区导游员主要在旅游景点景区进行导游讲解,同时还负责对游客进行安全提示,宣讲环保、文保等方面的知识。

步骤三:工作体会

通过模拟导游服务的案例演练,同学们都对导游人员的业务划分有了新的认识,完成模拟实训的工作任务后,大家坐在一起讨论自己的感受。

全程陪同导游员的扮演者首先发言,他说自己原来以为导游服务都是地陪负责,全陪基本就是由旅行社买单和游客一起游山玩水的。经过实训后才了解到全陪要有极度敏锐的洞察力,要随时照顾游客的情绪,做好游客和旅行社之间的沟通,同时做好对旅游计划实施的监督工作。

地方陪同导游员的扮演者接着说,通过实训她感觉到,地陪就像一个接待远方来的客人的一家之主,全方位地负责客人的吃、住、行、游、购、娱各个环节的活动。

海外领队的扮演者非常骄傲地说,自己就是游客出门在外的主心骨,游客有问题都可找领队协商,由其协助解决,因此海外领队一定要具有在境外处理突发事件的能力和组织领导能力。

景点景区导游员的扮演者认为自己应该是所服务景点的百事通,不光宣传景区的优美风光,也要向游客介绍景区的历史变化等,同时在服务过程中要加强环保、文保方面的知识宣讲,以进一步保护景点景区的各类建筑设施。



专业知识

1. 境外领队的职责

境外领队作为经国家旅游行政主管部门批准可组织出境旅游的旅行社的代表,是出境旅游团的领导者和代言人,在团结旅游团全体成员、组织旅游者完成旅游计划方面起着全陪、地陪很难起到的作用。其主要职责如下:

(1) 介绍情况、全程陪同。出发前向旅游团介绍旅游目的地国家或地区的概况及注意事项,陪同旅游团的全程参观游览活动。

(2) 落实旅游合同。配合和监督旅游目的地国家或地区导游的工作,全面落实旅游合同,安排组织好旅游活动,保证旅游者在境外旅游的安全和服务质量。

(3) 联络工作。负责旅游团与旅游目的地国家或地区接待旅行社的联络与沟通,转达旅游者的意见、要求与建议乃至投诉,维护旅游者的合法权益。

(4) 组织和团结工作。全面关心旅游者,做好旅游团的组织工作,维护旅游团内部的团结,调动旅游者的积极性,保证旅游活动顺利进行。

2. 全程陪同导游员的职责

全程陪同导游员是组团旅行社的代表,对所率领的旅游团的旅游活动负有全责,因而在整个旅游活动中起主导作用。其主要职责如下:

(1) 实施旅游接待计划。按照旅游合同或约定实施组团旅行社的接待计划,监督各地接待单位的执行情况和接待质量。

(2) 联络工作。负责与组团及各地方接待旅行社的联络,作好衔接工作。

(3) 组织协调工作。协调领队、地陪、司机等各方面接待人员之间的合作关系;配合、督促地方接待单位安排好旅游团(者)的行、游、住、食、购、娱等旅游活动,照顾好旅游者的旅行生活。

(4) 维护安全、处理问题。维护旅游者在旅游过程中的人身和财物安全,处理好各类突发事件,转达或处理旅游者的意见、建议和要求。

(5) 宣传、调研。耐心解答旅游者的问询,介绍中国(地方)文化和旅游

资源；开展市场调研，协助开发、改进旅游产品的设计和市场销售。

3. 地方陪同导游员的职责

地方陪同导游员是接待旅行社的代表，是旅游接待计划在当地的执行者，是当地旅游活动的具体组织者。其主要职责如下：

(1) 安排旅游活动。根据旅游接待计划合理安排旅游团（者）在当地的旅游活动。

(2) 做好接待工作。认真落实旅游团（者）在当地的接送服务和行、游、住、食、购、娱等服务；与全陪、领队密切合作，做好当地旅游的接待工作。

(3) 导游讲解。负责旅游团（者）在当地参观游览时的导游讲解，解答旅游者的问题，积极介绍和传播中国（地方）文化和旅游资源。

(4) 维护安全。维护旅游者在当地旅游过程中的人身和财物安全，做好事故防范和安全提示工作。

(5) 处理问题。妥善处理旅游相关服务各方面的协作关系，以及旅游者在当地旅游过程中发生的各类问题。

4. 景点景区导游员的职责

(1) 导游讲解。负责所在景区、景点的导游讲解，解答旅游者的问询。

(2) 安全提示。提醒旅游者在参观游览过程中注意安全，并给予必要的协助。

(3) 宣讲环保与文保。结合景物向旅游者宣传讲解环境、生态和文物保护知识。

另外，由于经济的原因，越来越多的旅游团没有全陪和领队或只有领队，没有全陪，或只有全陪，没有领队。当出现领队兼全陪、全陪兼领队或全陪兼领队和地陪时，导游人员除履行自己本身的职责外，还要履行所兼任角色的职责。



疑 问

- (1) 境外领队的工作职责是什么？
- (2) 地方陪同导游员的工作职责是什么？
- (3) 景点景区导游员的工作职责是什么？



应用训练

分小组模拟扮演境外领队、全程陪同导游员、地方陪同导游员和景点景区导游员。

◆ 子任务二：按工作内容分类

步骤一：按旅行社工作分工

为了能够更好地了解旅行社内部工作的分工，朱爽和同学们可谓煞费苦心，

特意利用暑假到中国青年旅行社进行了为期一个月的工作体验。体验结束后，朱爽和几位同学对旅行社内部的主要分工有了初步认识。

通常来说，旅行社内部按工作分工，有导游部、计调部、前台部、外联部以及财务部等。各个部门之间的工作互不交叉，但联系紧密。

步骤二：明确工作内容及职责

导游部是旅游服务活动的具体实施者。其受旅行社委派，按照行程计划完成陪同旅游者旅行的活动，为旅游者提供旅行、游览过程中的讲解及旅行生活服务等。

计调部为了完成旅行社的接待计划和相关的信息统计，承担与接待相关的旅游服务采购和调度工作，可谓“牵一发而动全身”，是旅行社业务中的关键环节。

外联部通过了解和掌握市场的需求动向，有目的、有意识、有针对性地开展、设计旅游线路，促销旅游产品，将产品销售给旅游中间商或旅游消费者。

前台接待是旅行社为招徕游客而设，向客人提供旅游咨询、宣传和接待，销售旅游产品等服务的专职人员。

财务部主要负责控制旅行社内部的财务收支，使各种业务资金的运转有据可依。

步骤三：了解未来的从业岗位

导游员的日常工作复杂而琐碎，并不是简单意义的带领游客游山玩水。一个负责任的导游员在带团时，工作范围广、头绪多，会有大量事务性工作要做，而各类旅游者又有着各种各样的旅游动机、生活情趣和兴趣爱好，游览过程中不同的时空条件和旅游者的情绪使导游员的工作更加复杂、烦琐。导游员一定要有一个平和的心态，热心地为旅游者导游、讲解，耐心地为旅游者解答各种疑惑，全心全意带好团。



专业知识

不同类别、不同规模的旅行社的业务范围有区别，但一般来说，按操作流程，旅行社都有销售、接待、计调、导游这几项基本业务。

1. 销售业务

市场销售是旅行社的基本业务之一，也就是要随时了解和掌握旅游市场的需求动向，并根据旅行社的自身条件和能力，结合旅游目的地的旅游资源和旅游服务设施情况，设计出各种能够吸引旅游者的、适销对路、具有特色的旅游产品，即包括交通、食宿、参观旅游项目、文化娱乐活动等在内的包价旅游线路或旅游项目，并利用诸如报纸、电视、广播、杂志等传播媒介和通过举办展销会、出版各类宣传品、开展公共关系等促销活动将自己的产品销售出去。

2. 接待业务

旅行社提供的接待服务是旅行社产品的重要组成部分，是旅行社业务工作的

重点。接待业务就是通过导游人员实施旅游接待计划,沟通旅行社和产品供应者之间的关系,为旅游者提供生活服务和导游讲解服务。

3. 计调业务

计调业务是根据接待计划,按照旅游团抵达本地的时间顺序进行编号、分类整理、编写全社月、季接待任务预报及流量预报,及时发送到接待部、车队、饭店等有关单位和部门,使其提前做好接待工作。同时还要根据历年的接待统计资料分析、预测下一年度及每个月旅游者流量,代表旅行社提前与交通运输部门、饭店和其他旅行社及相关部门签订业务合同,预订各种单项旅游产品,使旅游者在行、食、住、游、购、娱等各个环节的服务都能得到保证。计调业务人员所统计的资料、编制的业务报表、传递的信息对总经理进行业务决策、计划管理、制定经营方案至关重要,因而其是总经理的参谋和助手。

4. 导游业务

导游服务是导游人员代表被委派的旅行社,接待或陪同游客旅行、游览,按照组团合同或约定的内容和标准向其提供旅游接待服务。

(1) 导游人员必须受旅行社委派。导游人员可以是专职的,也可以是兼职的。未受旅行社委派的导游人员不得私自接待游客、承揽导游业务。

(2) 导游人员提供的导游服务的主要内容是接待游客、陪同游客旅行和游览。

① 在旅行社的门市柜台前接待客人,向客人提供旅游咨询,帮助客人联系和安排各项旅游事宜或单项委托事宜。

② 受旅行社委派,陪同旅游者旅行、游览,为旅游者提供旅行、游览过程中的导游讲解服务及旅行生活服务。

(3) 导游人员向游客提供的接待服务,必须符合组团合约的内容和标准。导游人员在接待过程中要注意维护所代表的旅行社的形象和信誉,同时也要注意维护游客的合法权益,因此导游人员必须按照组团合同或约定的内容和标准为游客提供接待服务,不得擅自增加、减少甚至取消旅游项目,也不得降低导游服务的质量。



疑 问

- (1) 旅行社的主要业务有哪些?
- (2) 旅行社销售业务的具体内容是什么?
- (3) 旅行社的计调业务主要有哪些内容?



应用训练

分小组讨论旅行社各主要业务部门的工作内容,并对其进行评价。

◆ 子任务三：其他形式的分类

步骤一：了解其他分类形式

除了上述分类形式之外，朱爽记得老师曾经讲过，导游员由于业务范围、业务内容不同，服务对象和使用的语言各异，其业务性质和服务方式也会不尽相同。即使同一个导游员，由于从事的业务性质不同，其所扮演的社会角色也会随之变换。世界各国对导游员类型的划分也不尽相同。例如，我国导游员按照技术等级可以划分为初级导游员、中级导游员、高级导游员、特级导游员，而国外的导游员又有专业导游员和业余导游员之分。

步骤二：相关资质要求

我国的导游员在技术等级上的划分以能力水平和工作时间为界限。一般来说，初级导游员是导游人员获得资格证书一年后；中级导游员是指旅游社内的业务骨干，并已获初级导游员资格两年以上；高级导游员是取得中级导游员资格四年以上，业务水平较高，在国内外同行和旅行商中有一定的影响；特级导游员是取得高级导游员资格五年以上，业绩优异，并且有高水平的科研成果。



专业知识

1. 导游员按职业性质划分

(1) 专职导游员是指在一定时期内以导游工作为主要职业的导游人员。目前，这类导游人员一般为旅行社的正式职工，他们是当前我国导游队伍的主体。

(2) 兼职导游员，亦称业余导游员，是指不以导游工作为主要职业，而利用业余时间从事导游工作的人员。目前这类人员分为两种：一种是通过导游资格考试取得导游证而从事兼职导游工作的人员；另一种是具有特定语种语言能力而受聘于国际旅行社，领取临时导游证，临时从事导游活动的人员。

2. 导游员按使用的语言划分

(1) 中文导游员是指以普通话、地方话或者少数民族语言从事导游业务的人员。其主要服务对象是国内旅游中的中国公民和入境旅游中的港、澳、台同胞。

(2) 外语导游员是指能够运用外语从事导游业务的人员。目前，这类导游人员的主要服务对象是入境旅游的外国旅游者和出境旅游的中国公民。

3. 导游人员按技术等级划分

(1) 初级导游员。获导游员资格证书一年后，就技能、业务和资历对其进行考核，合格者自动成为初级导游员。

(2) 中级导游员。获初级导游员资格两年以上，业绩明显，考核、考试合格者晋升为中级导游员。他们是旅行社的业务骨干。

(3) 高级导游员。取得中级导游员资格四年以上，业绩突出、水平较高，

在国内外同行和旅行商中有一定影响，考核、考试合格者晋升为高级导游员。

(4) 特级导游员。取得高级导游员资格五年以上，业绩优异，有突出贡献，有高水平的科研成果，在国内外同行和旅行商中有较大影响，经考核合格者晋升为特级导游员。

4. 导游员按年度量化考试考核的综合分数划分

导游人员按年度量化考核的综合分数可划分为一级导游员、二级导游员、三级导游员、四级导游员和少数离岗培训的尾数导游员。这是一种以量化考试考核的综合分数对导游员实行动态评定的方法。



疑 问

1. 导游员按职业性质可划分为哪些种类？
2. 导游员按使用的语言可划分为哪些种类？
3. 导游员按技术等级可划分为哪些种类？



应用训练

针对上述知识为自己设计职业发展规划。

任务二 导游人员的组成与合作



任务完成

旅游团中不同分工的导游工作人员要各司其职，完成各自的任務，但又要紧密配合，以便能够圆满完成整个旅游团的接待任务。其具体表现在以下子任务的完成。

◆ 子任务一：需要合作的各方面人员

步骤一：团内的合作人员

在仿真练习的场景中，朱爽和同学模拟接待了一个来自境外的旅游团。事后，同学们进行了讨论，得到了如下结论。

在整个旅游接待过程中，海外领队、全陪、地陪、景点导游之间都存在着工作之间的配合。海外领队把游人从本国带领到旅游目的地，由全陪带领团队在目的地国家游览，在每一站旅游地由当地地陪导游人员负责接待，而具体到旅游景点时，则会由景区内部的定点讲解人员负责讲解。

步骤二：工作过程中的合作人员

在旅游接待过程中，虽然导游负责主要的接待任务，但是并不可能一个人独

立完成,其需要方方面面的相关工作人员的支持与配合,如在整个旅游过程中承担运输工作的旅游大巴、为游客提供就餐环境的饭店、为游客提供良好的休息和睡眠环境的酒店以及游客参加旅游团最重要的目的地——旅游景点等,各个环节都需要工作人员来配合,都需要导游人员与之保持良好的合作关系。

步骤三:旅行社内的合作人员

导游员是整个旅游活动的实施者,其在游览期间严格执行旅行社制定的接待计划,为游客提供咨询、讲解等方面的具体服务。在遇到一些模糊的旅游项目或服务标准时,导游员应第一时间与负责该团的计调人员取得联系,听取计调人员的建议及处理办法,妥善处理后续事宜。

在团队游览结束后,导游应尽快返回旅行社与计调人员、财务人员进行各类票据的核实和对账工作,填写相关工作小结。



专业知识

1. 导游员与领队的关系

导游员带团顺利与否,与其和旅游团领队的关系大有关系。一般来说,旅游者把领队视作保护神,对领队非常信赖,遇事也会站在领队一边。为此,导游员首先要积极争取领队的支持和配合。多数情况下这些外国旅游团领队都比较注意与中方导游员合作。但也有少数领队,尤其是职业领队,由于性格古怪或者私心太重,使中方导游员很难与之合作。而旅游团领队又是个非常重要的角色,导游员不论遇到多大困难,都必须与之合作。

2. 导游员与司机的关系

旅游车司机在旅游活动中是个非常重要的角色,司机一般比较熟悉路线、路况,导游员与司机配合得好,就能够保证旅行活动顺利进行。

3. 导游员与其他旅游接待单位的关系

在旅游过程中,导游员还应与景点、酒店、餐厅、机场(火车站、码头)等相关单位的人员保持良好的合作关系。



疑问

(1) 在旅游过程中导游员需要与哪些人员进行合作?

(2) 旅游接待单位包含哪些种类?



应用训练

假设你在带团过程中与各个方面的人员进行合作,依次做到以下几点:

(1) 接团前与司机进行良好的沟通;

(2) 带团期间与领队进行配合;

(3) 与酒店等方面人员进行及时联络。