

新导游

必备手册

郭赤婴 / 编著



中国旅游出版社

全新版

新导游

必备手册

郭赤婴 / 编著



中国旅游出版社

全新版

责任编辑: 郭海燕 lgttp@163.com

封面设计: 赵 芳

责任印制: 闫立中

图书在版编目(CIP)数据

新导游必备手册: 全新版/郭赤婴编著. —北京: 中国旅游出版社, 2009. 1

ISBN 978-7-5032-3618-1

I. 新… II. 郭… III. 导游-手册 IV. F590.63-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第202040号

书 名: 新导游必备手册

编 著: 郭赤婴

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.cttp.net.cn E-mail: cttp@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: 2009年1月第1版 2009年1月第1次印刷

开 本: 850毫米×1168毫米 1/32

印 张: 7.5

印 数: 1-6000册

字 数: 168千

定 价: 16.00元

I S B N 978-7-5032-3618-1

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



第一章 物质准备 / 1

- 第一节 带好规定用品 / 2
 - 一 表明职业身份的物品 / 2
 - 二 提示游客的物品 / 4
 - 三 业务活动的用品 / 5
- 第二节 应急用品 / 7
 - 一 防范、保障用品 / 8
 - 二 小配件、小工具 / 9
 - 三 为客人准备一些小奖品 / 10
- 第三节 个人用品 / 10
 - 一 食品和水 / 10
 - 二 合适的工作包 / 11

实例点评 / 11

第二章 形象设计和职业保护 / 15

- 第一节 服装 / 16
 - 一 感觉舒服 / 16
 - 二 行动方便 / 18
 - 三 适合职业环境 / 18
- 第二节 整体形象 / 19
 - 一 着装应该突出职业精神 / 19

CONTENTS

二 适度的个性特色 / 20

三 重视文化内涵 / 21

第三节 防护措施 / 21

一 夏天的防护用品 / 21

二 冬天的防护用品 / 22

三 准备合适的辅助用品 / 23

实例点评 / 24

第三章 业务准备 / 27

第一节 吃透计划 / 28

一 分析旅游团的类别 / 28

二 了解游客有无特殊的情况和需要 / 30

三 检查自己还有什么没有准备到的 / 32

第二节 准备资料 / 32

一 旅游景点资料 / 32

二 旅游线路资料 / 33

三 历史文化背景资料 / 34

第三节 设计工作方案 / 36

一 计划时间 / 36

二 计划线路 / 39

三 留出适当余地 / 41

实例点评 / 42

第四章 迎接客人 / 47

第一节 关键是把握时间、地点和目的 / 48

一 认真核实、确认迎接工作的每一个细节 / 48



- 二 联系上所有的相关单位和人士 / 50
- 三 熟悉机场、车站的交通情况 / 51
- 第二节 到达现场后的注意事项 / 53
 - 一 观察环境 / 53
 - 二 积极准备 / 54
 - 三 调整心态 / 55
- 第三节 迎接客人 / 56
 - 一 热情欢迎 / 56
 - 二 妥善出站 / 58
 - 三 清点人数和清点行李 / 59

实例点评 / 60

第五章 开场欢迎词 / 65

- 第一节 一个好的开头是成功的一半 / 66
 - 一 介绍自己和司机要自信而亲切 / 66
 - 二 认真展示、说明导游证和胸卡 / 67
 - 三 注意结合路程长短安排开场内容 / 67
- 第二节 开场后如何继续介绍 / 68
 - 一 介绍游客行程 / 68
 - 二 服务性介绍 / 69
 - 三 即兴发挥式讲解 / 70
- 第三节 千万不能因没话说而冷场 / 71
 - 一 怎样做到一路有话说 / 72
 - 二 怎样克服紧张情绪 / 72
 - 三 怎样维持车内适宜的气氛 / 73

实例点评 / 74

第六章 入住饭店 / 77

- 第一节 入住饭店前要注意的事情 / 78
 - 一 下车前要认真检查有无遗忘的物品 / 78
 - 二 办手续前先安排客人休息 / 80
 - 三 办理入住手续 / 80
- 第二节 导游员要熟悉饭店 / 82
 - 一 熟悉饭店概况 / 82
 - 二 熟悉饭店服务 / 84
 - 三 熟悉饭店的收费 / 84
- 第二节 提示游客 / 85
 - 一 入住时对游客的提示 / 85
 - 二 分发钥匙 / 87
 - 三 到客人的房间查看 / 88

实例点评 / 89

第七章 游览观光 / 91

- 第一节 和领队、全陪、司机、摄像的配合 / 92
 - 一 和全陪、领队的配合 / 92
 - 二 和司机的配合 / 95
 - 三 和摄像师的配合 / 96
- 第二节 计划和变化 / 98
 - 一 引导游客 / 98
 - 二 执行旅游计划 / 100
 - 三 计划的调整 and 改变 / 103
- 第三节 关键是提高导游工作质量 / 105
 - 一 怎样做好第一次景点讲解 / 106



- 二 怎样吸引游客 / 108
- 三 怎样回答客人问题 / 111

实例点评 / 113

第八章 用餐 / 117

- 第一节 餐前准备 / 118
 - 一 既保证用餐又保证游程 / 118
 - 二 用餐标准 / 120
 - 三 用餐计划的改变 / 122
- 第二节 用餐服务 / 124
 - 一 照顾特殊要求 / 124
 - 二 查看用餐状况 / 126
 - 三 把握用餐的节奏 / 128
- 第三节 签 单 / 129
 - 一 了解签单的业务 / 130
 - 二 办好签单事宜 / 131
 - 三 不要让客人久等 / 132

实例点评 / 132

第九章 购物 / 137

- 第一节 积极正确地引导 / 138
 - 一 购物应该到指定商店 / 138
 - 二 客观真实地介绍产品 / 141
 - 三 尊重游客做出的选择 / 143
- 第二节 耐心细致地服务 / 145
 - 一 了解特色产品 / 145
 - 二 了解游客的购物心理 / 147

- 三 熟悉购物过程 / 150
- 第三节 提高工作效率 / 152
 - 一 处理好购物和观光游览的关系 / 152
 - 二 方便游客购物 / 154
 - 三 维护游客的合法权益 / 156

实例点评 / 158

第十章 新导游的心理素质 / 163

- 第一节 心理学和导游员 / 164
 - 一 心理学和导游员的职业角色意识 / 165
 - 二 尊重游客 / 169
 - 三 自信和服务 / 174
- 第二节 从心理学的角度了解游客 / 176
 - 一 游客的心理特征 / 176
 - 二 把游客导向成熟 / 179
 - 三 学会与游客相处 / 182
- 第三节 为游客提供心理服务 / 183
 - 一 做游兴的文章 / 183
 - 二 调整游客的情绪 / 185
 - 三 文明服务 / 186

实例点评 / 187

第十一章 对事故及突发事件的应对措施 / 189

- 第一节 应对接、送游客过程中可能遇到的事故及突发事件 / 190
 - 一 接团时可能遇到的问题 / 190
 - 二 游客丢失旅游证件 / 194



- 三 游客丢失行李 / 196
- 第二节 应对游览过程中可能遇到的变故 / 197
 - 一 旅游条件的变故 / 197
 - 二 旅途中的变故 / 200
 - 三 接待工作中的变故 / 203
- 第三节 因游客引发的变故 / 206
 - 一 应对“旦夕祸福” / 206
 - 二 应对游客引起的事端 / 209
 - 三 应对其他灾害 / 211

实例点评 / 213

第十二章 送别游客和收尾工作 / 215

- 第一节 送客人到机场（车站） / 216
 - 一 工作要从离开饭店之前做起 / 216
 - 二 精心准备欢送词 / 218
 - 三 满意踏上归途 / 220
- 第二节 送客人登机、上车 / 221
 - 一 告知客人配合下车后的安排 / 221
 - 二 办好各项手续 / 222
 - 三 引领客人到安全检查口 / 223
- 第三节 继续未了之事 / 223
 - 一 办妥客人委托之事 / 223
 - 二 汇报工作 / 224
 - 三 准备迎接下一个旅游团 / 224

实例点评 / 226

编后记 / 228

第一章

物质准备

想想带团前要准备些啥，
可别丢三落四。



准备好各种必需的物品，是新导游员的第一项准备工作。导游员在带团工作中要用到的物品有：按照有关规定必须随身携带的物品、意外情况下的应急用品和自己的个人用品。“工欲善其事，必先利其器”，新导游员要重视做好物质准备对圆满完成工作的意义，在开始带团之前，花一点时间，认真思考一下自己究竟需要带上哪些物品，这些物品具有哪些功能；哪些物品是必须随身携带的，哪些物品是可以根据工作的需要而适当变换或增减的，合理地设计自己的工作包，做到心中有数。

第一节 带好规定用品

规定用品是指导游员按照服务规范的要求必须随身携带的物品。导游员只有带齐规定用品，才具备了带团的基本条件。导游员的规定物品包括表明导游员身份的物品、提示游客的用品和与业务活动密切相关的用品。新导游员能否妥善准备好规定用品，不仅关系到能否做好接待服务工作，还关系到能否从第一次带团开始就养成良好的职业习惯，所以要格外重视，不可粗心大意。

一 表明职业身份的物品

导游员带团要戴上由国家专门机构颁发的导游证、胸卡，这些物品是证明导游员职业身份的凭证。

（一）按照规定随身携带自己的导游证

导游证是导游员的职业身份和职业技术水平的证明，是上团必带之物。新导游员要充分了解携带和使用导游证的三个意义：



第一，导游证是面向游客的。导游员在向游客做自我介绍的时候，一定要首先认真地亮出自己的导游证，说明这个导游证具有权威的资质和正规的内涵，以此证实自己是经过国家机关考核和认可的职业导游员，并向客人展示自己所具有的合格的职业素质。导游员按照规定使用导游证，有助于提醒游客可以放心接受导游员的服务，进而帮助导游员逐步赢得客人的信任。由此可见，这是一件郑重而有意义的工作。

第二，导游证是面向旅游行业检察机关和检察人员的。导游员在工作过程中，要随时准备接受旅游行业检察机关和检察人员的检查，因此要养成随身携带导游证的职业习惯。

第三，导游证是面向导游员自己的。导游证对于导游员而言不仅是职业身份的有效凭证，也体现着对其所承担的职业责任的郑重提醒。导游员随身携带导游证，经常想到导游证所包含的职业要求，对自己做好本职工作是一种有效的督促。

（二）正确佩戴胸卡

导游员的胸卡是表明导游员所从事职业和本人岗位状况的外在标识。胸卡不仅是导游员对游客的职业展现，也是导游员对社会公众的职业展现。导游员正确佩戴胸卡，不仅是爱岗敬业的表现，是对游客和公众的尊重，同时也是方便职业活动的一种措施。导游员要把胸卡佩戴在胸前，而且要醒目。把胸卡佩戴在突出醒目的位置，表明了导游员对自己职业的尊敬和热爱，也表明了自己的职业自信力。俗话说，干什么像什么，干什么吆喝什么，新导游员佩戴胸卡要注意克服“犹抱琵琶半遮面”的心理，要追求堂堂正正、朴素大方、不慕虚荣、切实有效的职业作风。

（三）妥善使用名片

导游员的名片是表明其职业身份的工具，带团时应该随身

携带。名片的作用和导游证、胸卡有所不同，它主要是递送给旅游服务接待机构的，以便于导游员和这些单位保持工作联系。在客人下榻的饭店、旅途中用餐的餐厅、购物的商店，或是在有其他业务活动的单位，公事完毕和对方的相关人士互换名片，有助于后面的带团工作，一旦发现有需要他们予以协助的事情，可以尽快与之联系。不仅如此，新导游员运用互换名片的方式，可以帮助自己熟悉业务环境、游览线路以及相关人士，为今后更好地开展工作打下基础。导游员对于那些需要自己予以特殊关照的游客，也可以赠予名片，以便于联系和及时提供服务。导游员妥善使用名片，有助于营造和改善自己的职业环境和业务关系，导游员应该对此予以足够重视。

二 提示游客的物品

（一）接站牌和导游旗是导游员提示和引导游客的重要工具

导游员和接待的游客往往是素昧平生，要在人群中迅速找到自己接待的游客，接站牌的书写格式一定要规范，内容要清楚，一定要突出、醒目。接站牌不仅能够帮助导游员及时接到游客，而且有助于在游客的心里留下强烈的第一印象，进而使游客在整个旅游观光活动中始终保持这个良好印象。导游旗也是必备物品，是导游员全程引导游客的重要标志，导游员要将导游旗视为自己的门面和品牌。导游旗一定要清洁，标志一定要醒目，因为在整个接待工作中，这面旗帜始终是游客所关注的标志。新导游员对接站牌和导游旗需要格外讲究，不要小瞧了准备导游旗和接站牌的工作，因为这项工作不仅关系着第一次上团前的准备，也关系着导游员如何养成良好的职业习惯。



（二）旅游车标志

新导游员一定要认真准备好旅游车标志。旅游车标志要做到内容清楚，形式规范，鲜明活泼，一目了然。旅游车标志的作用不仅是提示客人，也关系着导游员和司机师傅的合作关系。新导游员对旅游车标志的准备和使用情况，往往是在司机面前的第一次亮相，要认识和抓住自己给司机师傅留下好的第一印象的重要机缘。这项工作做好了，有利于后面的合作；做不好，不仅不利于司机和导游员的合作关系，更主要的危害是它可能影响新导游员的自信心。

（三）扩音器

扩音器是导游员常用的工具，但又不一定是每次必用的工具，准备与否，要看是否需要。新导游员如果需要使用扩音器，一定要对扩音器的质量、功能和使用方法有一个尽量详细的了解，挑选适合自己需要的进行准备。现在供导游员使用的扩音器比较先进，体积小，有的就像一架随身听收音机，便于携带，只是由于功能略逊于传统的手提喇叭，适宜于人数较少的旅游团。如果游客比较多，扩音器要选择功率大一些的。上团之前，新导游员要先演习使用一遍扩音器，了解常见的故障和排除的方法，防止在带团途中出现意外情况。

三 业务活动的用品

（一）接待计划旅行社下达的旅游接待计划是导游员整个带团过程中各项工作的基本依据

导游员要认真阅读并妥善保存接待计划。如果把导游员带团比作演戏的话，那么接待计划就是剧本，和演戏不同的是，导游

员要既当演员又当导演。对于新导游员来说,带团工作应该从认真分析接待计划开始。如果我们对导游员带团时所遇到的问题做一下分析和统计,不难发现,绝大多数问题的发生总是和导游员能否做到认真领会、认真核实计划有关。如果新导游员在带团之前,认真而有效地核实了接待计划的每一个细节,真正把旅行社的接待计划转变为自己接待活动的具体安排,许多问题和麻烦都是可以避免的。

(二) 票据、现金

新导游员要注意将随身携带的票据和现金妥善保管。票据是导游员在指定消费场所办理支付手续的凭据,一定要事先掌握正确的使用方法。导游员在带团过程中需要支付门票等一系列花费,随身携带的团费往往是一笔数目较大的现金,需要设计一套安全的防范措施。票据和现金这类东西是贵重物品,然而当导游员全身心地投入到接待讲解工作以后,不可能总是想着它们,意外往往在不经意间发生,所以一定注意把它们随身带好。如果放在背包、挎包里面,要注意包的功能和质量,并养成包不离身的习惯。

(三) 宣传资料、导游图、记事本

宣传资料是方便导游员在从事接待服务工作时顺便做旅游宣传的用品。导游图册和记事本则是为导游员工作提供方便的用品。

旅游管理机关和旅行社依据不同的季节、时间以及旅游活动主题,会有一些旅游宣传资料交给导游员,用来做宣传。导游员要以应有的责任心来对待这项工作,认真领会它们的意义,提前准备好宣传品,并且应该提前设计好向游客散发宣传品的时机和方式。

导游图是导游员带团的基本工具之一,对于新导游员来说更



具有特别的意义。导游图相当于一个形象的记事本，记录并提示着导游员的行动线路和主要工作点，导游员需要对其予以特殊的关注。老导游员遇到百密一疏的情况，尚且需要不时地取出导游图来对照、指导；一般说来，新导游员对旅游线路和景点的熟悉程度不如老导游员。在最初几次带团的过程中，新导游员需要不断把导游图的内容同实际的行程和景点联系起来，反复多次，以形成深刻的记忆。因此，导游图起着关键作用。

另外，记事本也是很重要的工具，需要带上。俗话说，好记性不如烂笔头，带上准备好的记事本，遇事可以查阅信息，做出记录，对开展工作很方便。新导游员上团，只是将重要的事情记在脑子里是不够的，有时候甚至可能会误事，要想出一个提醒自己的有效办法。定期查看自己事先准备好的记事本，就是一种自我提醒的好办法。导游员在带团过程中，可能会遇上一些预想不到的事情，需要和一些相关的单位、个人进行联系，弄清情况以后才可相应处理，也可以事先将重要单位、部门和个人的联系电话记录在记事本上，以备不时之需。

第二节 应急用品

应急用品是导游员为了防范带团过程中出现意外事件或不时之需而准备的用品。准备应急用品并不是教科书中规定的内容，但却是导游行业的经验总结，是一项必要的准备。生活里有些东西，平时不过是些寻常之物，然而关键时刻如果能够用上它们，往往效果非凡。新导游员要关注这些易得时普普通通，难寻时价值千金的用品。