

导游业务一本通

导游入职一本通



周晓梅 主编

DAOYOU RUZHI
YIBENTONG

导游业务一本通

导游入职一本通



周晓梅 主编

旅游教育出版社
· 北 京 ·

策划编辑:丁海秀

责任编辑:张毅

图书在版编目(CIP)数据

导游入职一本通/周晓梅主编. - 北京:旅游教育出版社,2009.5
(导游业务一本通)

ISBN 978 - 7 - 5637 - 1834 - 4

I. 导… II. 周… III. 导游 - 基本知识 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 065838 号

导游业务一本通

导游入职一本通

周晓梅 主 编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www. tepcb. com
E - mail	tepx@ 163. com
印刷单位	河北省三河市灵山红旗印刷厂
装订单位	河北省三河市金星装订厂
经销单位	新华书店
开 本	850 × 1168 1/32
印 张	12.375
字 数	245 千字
版 次	2009 年 7 月第 1 版
印 次	2009 年 7 月第 1 次印刷
印 数	1 - 8000 册
定 价	24.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

出版说明

近年来,随着旅游业的发展,导游队伍日益壮大。新入职的导游需要权威读本熟知业务情况,已带团的导游需要继续提高服务技能技巧,以满足旅游者的要求。为此,我们出版社联合中国旅行社协会以及业内著名导游,围绕导游技能技巧,共同编写了这套“导游业务一本通”丛书,以满足导游图书市场的需求。

本丛书是一套内容实用、知识丰富、编排灵活的导游业务知识读本。丛书一共五本,包括《导游入职一本通》《导游应急处理一本通》《导游促销艺术一本通》《导游语言艺术一本通》《导游带团技能一本通》,主要介绍了导游业务所需要的各项专门知识。综合来看,本丛书主要具有以下鲜明特色:

第一,作者权威。本丛书作者或为地方旅游局负责导游员培训的专家,或为旅游院校相关知识教学的教师,均拥有丰富的第一线实践经验和扎实的知识功底,保证了丛书内容的准确性。

第二,知识实用。本丛书不仅专题知识丰富,而且真正按照导游的实际需求编写;另外,书中还配有大量的案例,为导游提供了模拟训练、领略实战的情景。

第三,编排灵活。本丛书按专题的方式组织编写,对相关内容采取要点性的介绍,读者可以按需索骥、随用随查,十分方便。

本丛书既是初、中级导游员,也包括一些潜在导游员的业务

知识读本,又是各旅游行政机构组织培训的教材用书。

本丛书若有不足之处,敬请广大读者批评指正。

旅游教育出版社

前言

导游这个职业,受到许多年轻人的追捧。我有不少学生已在从事这个职业,他们中的不少人在读大学期间就曾兼职从事导游工作。作为新导游员,他们有工作热情,但却缺乏带团经验,更不知道从何处着手带团。《导游入职一本通》的编者们通过深入调查研究,与学生交谈,了解到他们的意愿及其迫切需要解决的问题,并有针对性地收集了大量的相关资料。

本书分为导读摘要、专题讲座、经典案例和实战演练四大部分,其中“专题讲座”和“经典案例”这两大部分最具特色,改变了以往此类图书理论性较强而可操作性不足的缺点,针对新导游员带团可能遇到的问题进行专题策划和编写,希望能为新导游员解惑,成为他们的朋友!

由于编写时间仓促、编写水平所限,书中难免有疏漏和错误,敬请读者批评指正。

参加本书编写的人员主要是武汉职业技术学院旅游与航空服务学院的一些老师们。其中周晓梅老师负责编写第二、第三、第六、第八单元和书中所有的“经典案例”,冯芳老师负责编写第一单元,刘丽莉老师负责编写第四、第九、第十单元,焦巧老师负责编写第五、第七单元,周晓梅老师负责全书统稿。

在这里,要特别感谢旅游教育出版社给我们这次编写、合作

的机会,同时,还要感谢许多旅行社同仁的帮助和家人的支持,尤其是我的儿子——封帆为我做了一些案头工作。

总之,我们等待读者的关爱和评说。

周晓梅

2009 年端午节

目 录

前言 / 1

第一单元 准备篇 / 1

【导读摘要】 / 3

【专题讲座】 / 3

一、物品准备 / 3

二、职业准备 / 8

三、业务准备 / 24

【经典案例】 / 34

【案例1】临时导游证也要佩戴上岗 / 34

【案例2】导游资格证不等于导游证 / 36

【案例3】按捺不住的游客,终于发难了 / 37

【案例4】“知己知彼,百战不殆” / 40

【实战演练】 / 42

1. 初入导游行业,怎样选择旅行社 / 42

2. 新导游员在跟团时应做哪些准备工作 / 42

3. 怎样消除带团之前的紧张心理 / 44

第二单元 迎客篇 / 47

【导读摘要】 / 49

【专题讲座】 / 49

一、如何做地陪和全陪 / 49

二、接站地点的选择 / 52

三、迎接不同的游客 / 57

四、教你如何致欢迎词 / 80

【经典案例】 / 83

【案例1】游客已于6:00抵达,可是无人迎接 / 83

【案例2】航班晚点时间之长出人意料 / 86

【案例3】导游免费服务不等于免责 / 88

【实战演练】 / 90

1. 如何与游客交谈 / 90

2. 导游服务应规避的问题 / 91

3. 空接情况发生后,导游员该怎么办 / 93

4. 喜欢做导游工作的十大理由 / 93

5. 游客对你的形象有意见,导游员该怎么办 / 96

第三单元 入住篇 / 97

【导读摘要】 / 99

【专题讲座】 / 99

一、介绍饭店 / 99

二、分房的技巧 / 101

三、“住”的导游讲解 / 107

【经典案例】 / 109

【案例1】两位游客说,枕套上有异味 / 109

【案例2】西服尚在,而衣兜内的6000元人民币却不翼

而飞 / 112

【案例3】游客求助于酒店不成,转而迁怒于导游员 / 114

【实战演练】 / 116

1. 住宿单位发生服务故障,导游员该怎么办 / 116

2. 游客于深夜仍在饭店嬉闹,导游员该怎么办 / 117

3. 同行有困难,导游员该怎么办 / 118

第四单元 游览观光篇 / 119

【导读摘要】 / 121

【专题讲座】 / 121

一、游览前的介绍 / 121

二、导游讲解 / 127

三、参观活动 / 142

【经典案例】 / 148

【案例1】游览的路上,游客仍然板着脸 / 148

【案例2】游客们为了观看国宝大熊猫,表现出孩子一样的执著 / 150

【案例3】有导游证是否可以免景点门票 / 153

【实战演练】 / 154

1. 最担心与客人第一次见面时拿着麦克风的讲解 / 154

2. 游客不懂欣赏风景,导游员该怎么办 / 155

3. 游客提出的问题一时回答不出来,导游员该怎么办 / 155

4. 在旅游车上讲解时,导游员该怎么办 / 156

第五单元 餐饮篇 / 157

【导读摘要】 / 159

【专题讲座】 / 159

一、旅游行程中餐饮的类型 / 160

二、导游员餐饮服务的工作程序 / 165

三、导游员餐饮服务的技巧 / 176

【经典案例】 / 194

【案例1】游客用餐后拒绝付费 / 194

【案例2】游客为何指着菜肴破口大骂 / 197

【案例3】女游客为何在餐厅叫嚷 / 199

【案例4】小肚鸡肠的地陪 / 202

【案例5】西餐赢得全团喝彩 / 203

【案例6】遇到中毒事件莫慌乱 / 203

【实战演练】 / 204

1. 游客在餐馆用餐,导游员该怎么办 / 204

2. 游客要求自己点菜,导游员该怎么办 / 205

3. 游客临时提出由中餐改西餐,导游员该怎么办 / 206

4. 游客之间闹矛盾提出分餐,导游员该怎么办 / 206

5. 游客提出送餐服务要求,导游员该怎么办 / 207

第六单元 购物篇 / 209

、【导读摘要】 / 211

【专题讲座】 / 211

一、购物原则 / 211

二、购物心理 / 215

三、购物技巧 / 220

四、购物禁忌 / 224

五、购物讲解 / 226

【经典案例】 / 235

- 【案例1】购买前后的…… / 235
- 【案例2】老先生竟会看上挂在他房间里的一幅画儿 / 237
- 【案例3】游客带着刚买的首饰上路 / 240
- 【案例4】地陪导游员甩掉旅游团 / 242
- 【实战演练】 / 244
- 1. 游客买到假冒伪劣商品,导游员该怎么办 / 244
- 2. 游客向你借钱,导游员该怎么办 / 245
- 3. 游客看中的商品请你拿主意,导游员该怎么办 / 246

第七单元 娱乐篇 / 247

- 【导读摘要】 / 249
- 【专题讲座】 / 249
- 一、娱乐服务原则 / 250
- 二、娱乐服务内容面面观 / 253
- 三、娱乐服务技巧 / 271
- 【经典案例】 / 275
- 【案例1】加点复加点 加点何其多 / 275
- 【案例2】“二人转”绝不能错过 / 276
- 【案例3】品尝风味餐 / 278
- 【案例4】演出后的意外 / 279
- 【案例5】培养“洋票友” / 281
- 【实战演练】 / 282
- 1. 游客晚间想出去购物,导游员该怎么办 / 282
- 2. 部分游客不愿观看计划内的演出而要求改看其他节目,
导游人员应如何处理 / 282

第八单元 应急处理篇 / 283

【导读摘要】 / 285

【专题讲座】 / 285

一、积累知识,锻炼能力,迎接应急挑战 / 285

二、实战应急处理 ABC / 290

【经典案例】 / 299

【案例1】只好把他架了起来,抬回舱房 / 299

【案例2】加拿大游客在天安门广场被武警“扣”
住了 / 302

【案例3】游客执意要来我的房间 / 304

【实战演练】 / 306

1. 旅游途中大巴车出现故障,导游员该怎么办 / 306

2. 误机(车、船)情况发生后,导游员应怎么办 / 307

3. 游客打听旅行社的经营利润情况,导游员该
怎么办 / 308

4. 游客向你提出投诉,导游员该怎么办 / 309

第九单元 导游心理素质和职业道德篇 / 311

【导读摘要】 / 313

【专题讲座】 / 313

一、过硬的心理素质,你具备吗 / 313

二、职业道德和上方宝剑 / 319

【经典案例】 / 332

【案例1】游客一听说还要收钱,顿时就翻儿了 / 332

【案例2】他那边每说完一句话,我这边就想补充
三句话 / 334

【案例3】虚心使人进步 骄傲使人落后 / 337

【案例4】“不学礼,无以立” / 339

【案例5】我要是再招游客不满意,社里的牌子可真要砸了 / 340

【实战演练】 / 342

1. 自己错了,导游员该怎么办 / 342

2. 游客若有越轨言行,导游员该怎么办 / 343

3. 与游客之间产生误会和分歧,导游员该怎么办 / 344

4. 如何处理带团过程中男游客、男司机的骚扰 / 345

第十单元 欢送篇 / 347

【导读摘要】 / 349

【专题讲座】 / 349

一、欢送前的准备 / 349

二、结账 / 353

三、致欢送词 / 358

【经典案例】 / 369

【案例1】是否能赶上飞机呢 / 369

【案例2】预订的航班因故取消 / 371

【案例3】她竟大胆地拿起对讲机与飞行员讲话 / 374

【案例4】还差20分钟火车就要开了 / 376

【实战演练】 / 378

1. 旅游团队出发前出现故障,导游员该怎么办 / 378

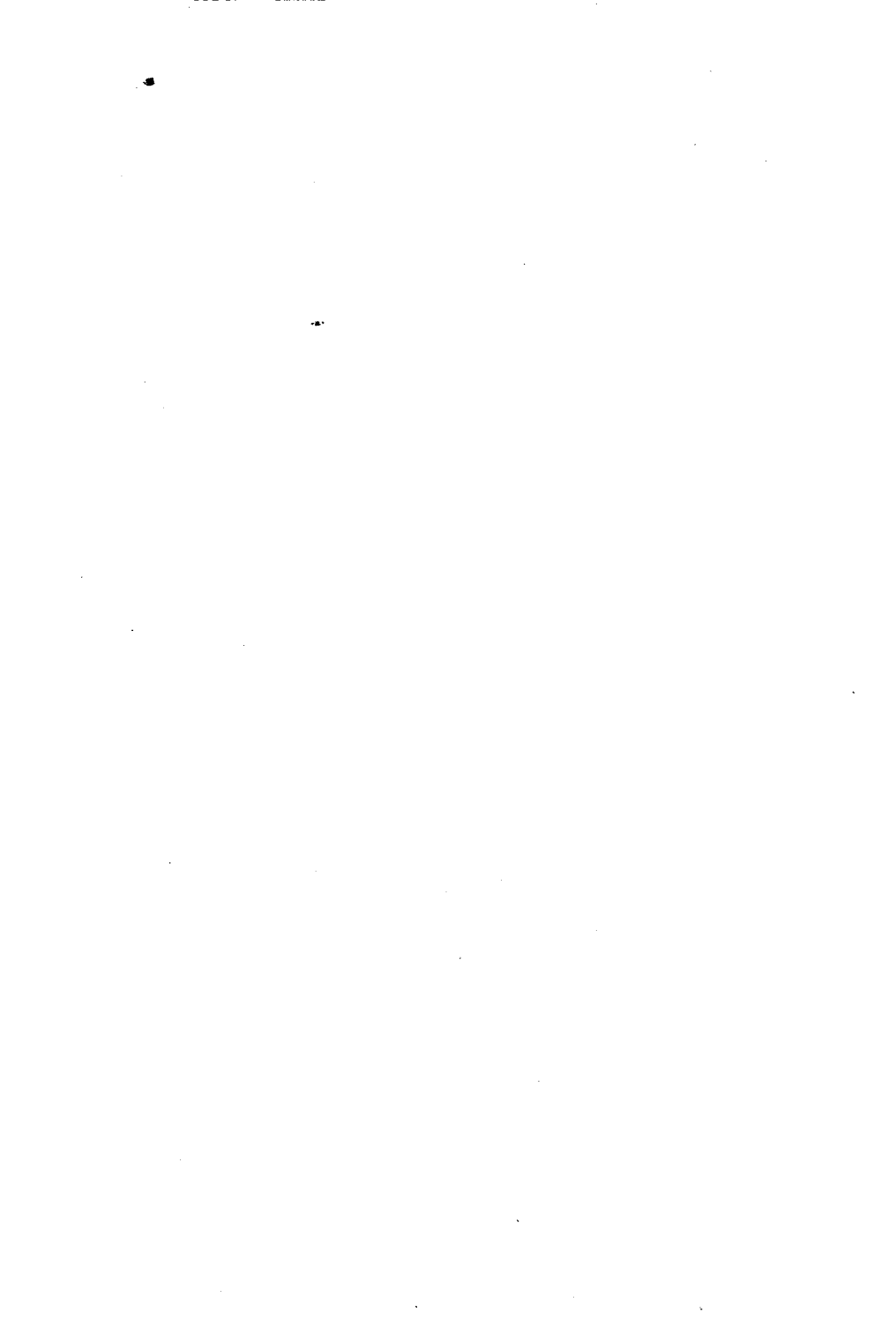
2. 导游员应怎样致欢送词,留下完美印象 / 379

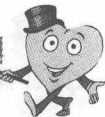
参考文献 / 381

A decorative dotted line starts from the left side of the page, curves upwards and to the right, then curves downwards and to the right, ending near the right edge of the page.

第一单元

准备篇





【导读摘要】

掌握地陪、全陪和领队准备工作的重要性。

熟悉地陪、全陪和领队准备工作的内容。

能根据客观情况的变化灵活调整接待程序。

【专题讲座】

导游员的工作开始于接受旅行社的委派,拿到旅游接待计划书之后。在此期间,认真做好接团前的各项准备工作,是导游员接团成功的基础,良好的开端是成功的一半。接团前,导游员应该做好熟悉接待计划、落实各项工作、做好心理准备等。做好准备工作,是地陪和全陪导游员为游客提供良好服务的重要前提。

地陪工作可谓千头万绪,考虑不周就可能出错。因此,地陪的准备工作应细致、周密、事必躬亲。全陪带领旅游团进行全旅程的活动,途经若干省、市,一般要在 20 天左右,加上旅途中许多不可预测的因素,这就决定了全陪服务的复杂性。细致周密的准备工作是全陪完成接待工作的基础,也是全陪服务的重要环节之一。

因此,凡事预则立,充足的准备是导游人员顺利完成工作任务的关键。带团的准备可以从物品准备、职业准备及业务准备几个方面去落实。

一、物品准备

物品准备,是接待工作的重要环节,也是保证接待过程顺畅完成的物质基础。良好的准备是地陪和全陪人员圆满实施接待计划的关键。在进行准备工作的过程中,可从以下几个方面