



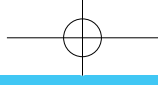
# 目录



<b>项目一</b>	<b>导游认知</b> .....	<b>1</b>
	任务一 导游员的概念与分类 .....	2
	任务二 导游员的素质与职责 .....	14
	任务三 导游工作的性质与特点 .....	24
	任务四 导游工作的地位与作用 .....	30
<b>项目二</b>	<b>地陪导游服务</b> .....	<b>35</b>
	任务一 接待前准备工作 .....	36
	任务二 接待中服务工作 .....	43
	任务三 接待后总结工作 .....	56
<b>项目三</b>	<b>全陪导游服务</b> .....	<b>62</b>
	任务一 接待前准备工作 .....	63
	任务二 接待中服务工作 .....	71
	任务三 接待后总结工作 .....	81
<b>项目四</b>	<b>出境领队服务</b> .....	<b>85</b>
	任务一 接待前准备工作 .....	86
	任务二 接待中服务工作 .....	91
	任务三 接待后总结工作 .....	105
<b>项目五</b>	<b>散客导游服务</b> .....	<b>110</b>
	任务一 散客旅游的特点与服务要求 .....	111
	任务二 散客导游服务 .....	116



<b>项目 六</b>	<b>导游技能提升</b> .....	<b>125</b>
	任务一 导游语言与讲解技能 .....	127
	任务二 导游才艺 .....	158
	任务三 导游礼仪 .....	176
<b>项目 七</b>	<b>导游应变</b> .....	<b>197</b>
	任务一 游客个别要求的处理 .....	198
	任务二 旅游常见故障的预防与处理 .....	215
	任务三 旅游安全事故的预防与处理 .....	232
	任务四 旅游投诉的处理 .....	241
<b>项目 八</b>	<b>导游相关知识</b> .....	<b>245</b>
	任务一 出入境知识 .....	246
	任务二 交通知识 .....	258
	任务三 卫生常识 .....	271
	任务四 保险知识 .....	281
	<b>附 录</b> .....	<b>288</b>
	<b>参考文献</b> .....	<b>295</b>



## 项目二

# 地陪导游服务



### 项目导读

从工作任务的范围看，导游员是由地方陪同导游员、全程陪同导游员、出境旅游领队和景区（点）导游员，共同组成旅游团队接待的导游工作集体。导游工作是指各类导游员从接到旅行社安排的接待任务起，到接待结束送走旅游团、完成所有善后工作为止的接待服务全过程。地陪导游员是旅游计划的具体执行者，对确保旅游计划的顺利落实起着关键的作用。

本项目系统地阐述了地陪导游服务的全过程，从地陪在接待前的准备工作，到接待中的服务工作，再到接待后的总结工作等一整套的操作流程及规范要求。根据现实需求和导游服务内容，重点对地陪导游服务的工作流程和服务标准进行介绍和分析，阐释地陪导游服务各工作环节的要领及技巧。

### 教学目标

#### 【知识目标】

- （1）熟悉地陪导游服务的工作程序。
- （2）掌握地陪导游服务工作三大阶段的规范和标准工作程序。

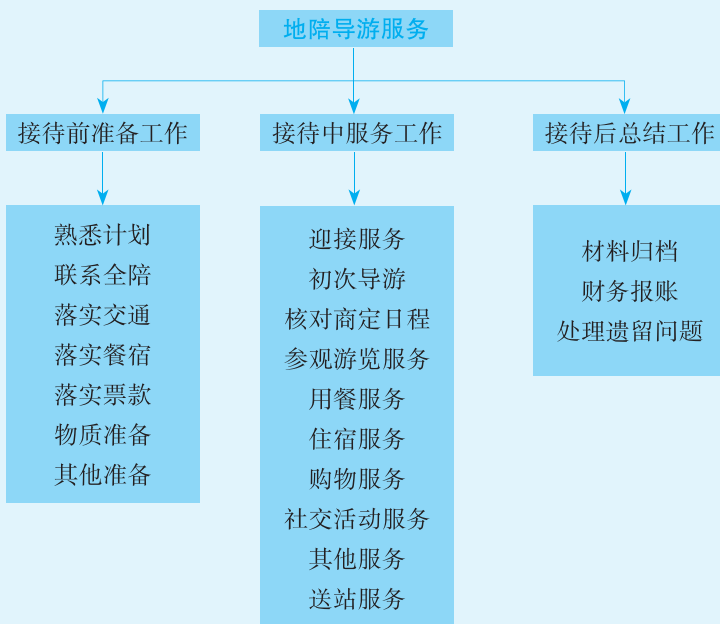
#### 【技能目标】

- （1）能够与领队、全陪联系沟通，商定旅游团队在本地的日程安排。
- （2）能够对旅游团队进行迎接，并对旅游团队按照接待计划进行游览讲解、用餐、住宿、其他活动和送站安排和服务。
- （3）按照旅行社要求，在导游接待服务结束后做好物资移交、财务报账、情况汇报等总结工作。

## 【情感目标】

- (1) 培养认真、细致的工作习惯。
- (2) 激发踏实、积极的工作热情。
- (3) 培养良好的对客服务意识。

## 内容结构图



地陪服务规程  
来源：百度文库

## 任务一 接待前准备工作



### 任务导入

**案例描述：**邓先生是土生土长的赣州本地人，同时也是一名社会导游员，大学专科毕业后从事导游行业已经5年。这天他接到市里一名旅行社计调陈经理的电话，请他在本周六帮忙接待一个从浙江杭州过来本市进行观光游览的高校教师旅游团。接到陈经理发来的旅游行程计划书，邓先生熟悉地开始了准备工作。



**问题：**邓先生需要做好哪些准备工作？

**案例分析：**邓先生作为地陪导游员，在接到旅行社的接待任务后，需要按照要求做好了解游客、掌握行程计划安排、备妥各类物资等准备工作。



## 任务准备

准备工作是正式接待服务工作的基础，周全到位、快速高效的准备工作不仅能使后续的旅游服务顺畅，也代表着旅行社的服务质量，更是地陪导游员（简称地陪）工作能力的直接体现。

地陪进行旅游团队接待前的准备工作，其实质就是统筹协调各种人、财、物、时间、信息等资源按行程计划的时间、地点进行均衡会合。为此，需要理清几个要点：一是清楚完成团队旅游所需的全部资源；二是判断资源协调的关联程度和难易程度；三是根据时间进行优化协调步骤。

从实际工作中看，旅游团队接待前的准备工作包含了沟通联络、物质准备和技能准备三部分。从逻辑性、效率和协调关联难易度综合分析，地陪需要从熟悉计划、联系全陪、落实交通、落实餐宿、落实票款、准备物资和其他准备等七个方面进行准备。

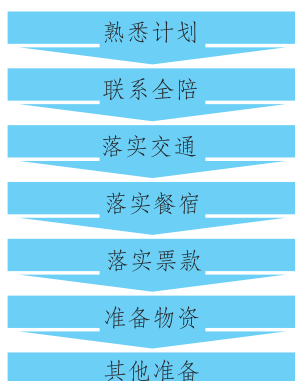


图 2-1-1 地陪上团前准备工作流程

由于有许多安排落实工作是涉及合作单位、合作人员的，从共事环境和效率考虑，需要根据现场情况进行适当调整。这也是导游工作灵活性的需求体现。

### 一、熟悉计划

熟悉团队计划也称熟悉团队行程。计调员与地陪进行接待任务交接时，交给地陪的团队接待资料通常包括以下材料：旅游线路行程单、游客名单表、出团通知书、游客意见表和地陪日志等。此外还有因特殊团队或行程需要的交通、用餐、住宿、游玩门票等的预订单。地陪拿到团队接待资料后，首先需要熟悉团队行程计划，重点做到了解以下内容，见表 2-1-1。

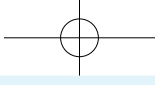


表 2-1-1 地陪熟悉计划应掌握的内容

熟悉计划应掌握的内容要点
●全陪姓名、联系电话和团队成员概况（包括总人数、长者、儿童及免票儿童、特殊人士数，特别身份人员等）。
●团队乘坐的交通工具类型、航班（车次、船次）、到达和离开时间、站点。
●在本地的行程、路线顺序。
●主要游玩项目、身高年纪和身体状况的规定、费用类别。
●在本地所使用的交通工具的类型、要求、数量（座位数）和联系方式（主要是汽车交通）。
●在本地用餐的类型（包括自理餐、自助餐、围餐等）、次数和标准。
●在本地住宿的等级、次数、用房数和酒店名称、大体位置。
●在本地停留期间的证件要求（包括国内旅行证件、出境证件、工作证件和特别优惠所用证件等）。
●本地天气情况。
●特别注意事项等（如游客的个别要求、特别安排事项等）。

经过对行程计划的熟悉与掌握，地陪可根据需要，对重点部分进行适当的标记和整理，以使自己在接待中能快速找出自己需要的资料和数据（如到达景区购买门票时对售票人员快速报出所需门票类型和张数：\*\*长者\*\*儿童票）。

熟悉团队计划是后续工作的基础，通过通读行程计划，可以快速抓住此次团队接待的关键点，使自己在接下来的地陪导游服务工作开展得更加顺利、流畅和高效。

## 二、联系全陪

地陪通过电话联系全陪（没有全陪的团队，则联系领队或团队负责人），确认全陪的姓名、电话是否正确，确认团队搭乘的交通工具、抵达本地的时间与地点、在本地的大致行程安排等，预祝双方合作愉快。并注意保持联系，随时沟通团队人员、行程、抵达时间等方面的信息变化。

## 三、落实交通

所谓落实交通，是指地陪需要将团队在本地的交通用车确定下来。在此之前，通常计调员已经根据旅游团队接待计划，提前向旅游车队预订了用车。但由于是较早时候报送的交通（用车）需求，可能是多个团队用车需求一起报送，地陪所负责的团队会发生人数变化，甚至出现某种交通方式的临时变更，这都需要地陪进行再次确认落实。

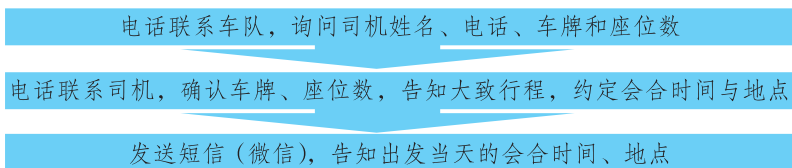


图 2-1-2 地陪落实交通的工作流程



导游与司机的联系往往采用电话联系和短信两种方式进行。电话语音可以确认司机有收到工作任务，而短信则是可随时查看，方便记忆。许多时候司机接听电话都是在忙碌中，容易出现混淆或遗忘了导游员电话号码的情况。

与司机联系的短信内容如下。

“林师傅，我是导游员小张，明日接待团队进行市区+丹霞山两日游，人数 37+1 人。明早 11:00 我在市区天虹广场与你会合前往机场接客，谢谢。”

如果旅游团队是乘坐旅游大巴抵达本地，则不需要额外再安排交通，而是在与全陪联系时，确认团队所乘车辆的座位能满足需求即可（包括地陪在内，总人数不能超载）。

#### 四、落实餐宿

计调员按工作进度安排，提前发送用餐、住宿预订给合作的餐厅和酒店，但可能存在多团队的计划一并发送、本旅游团队人数临时变化等情况，地陪需要重新核对与落实。个别情况下，如计调员手头工作太多，或者地陪非常熟悉经常合作的餐厅、酒店情况，地陪也可以帮忙预订和落实团队的用餐和住宿。

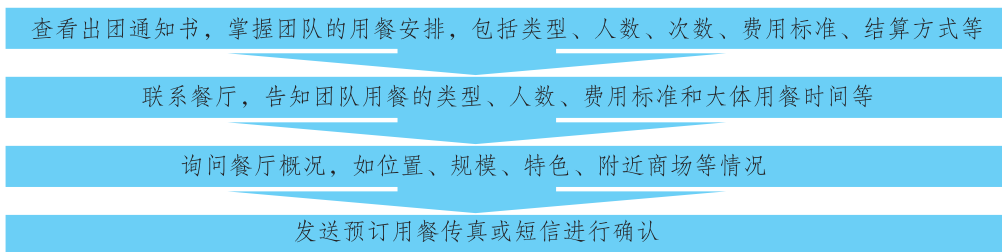


图 2-1-3 旅游团的餐饮落实

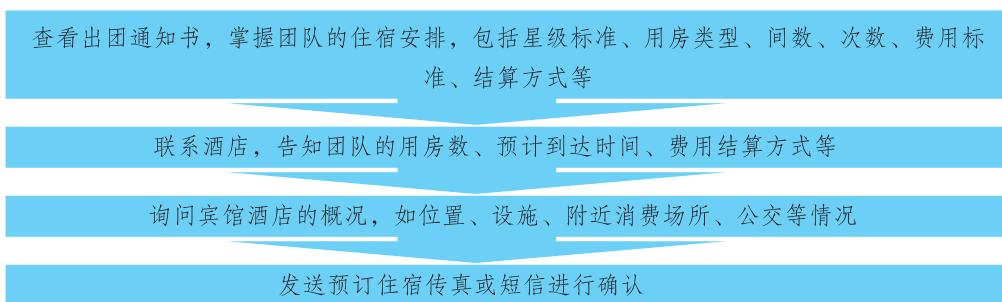
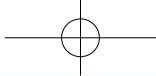


图 2-1-4 旅游团的住宿落实

如果用餐或住宿是在不同的餐厅、酒店，则地陪还应逐一对每一家进行上述步骤的落实和确认。



## 导游 实务

### 五、落实票款

票是指游玩项目门票（也包括部分特色交通，如缆车、观光游船等的票据）。款则是保障团队本地的旅游行程所需的费用。落实票款，就是要确认票据、费用的数额和实现方式。

游玩项目门票主要是景区门票、文艺娱乐门票，通常是在景区、文艺演出场所现场购买，或者提前预订到场领取。如果是旅行社提前备有，则需要核算清楚数量，以免出错。

核对游玩项目门票的类型、数量

携带和保管好纸质票据（或预订传真单）

图 2-1-5 旅游团的票据落实

旅游团队出行，离不开钱款。有些地方和项目的费用支付是以现金方式进行，有些则是通过刷卡、银行转账。而曾经很流行的支票支付，现在受高科技发展、消费行为习惯改变等影响，在国内已经慢慢式微。当前国内的支付，以银行转账、刷卡、现金为主，互联网的广泛应用和智能手机的普及，以支付宝和微信为代表的网络支付也成为主流。但不管如何，导游员出门在外，现金仍是必不可少的。

通过熟悉行程计划，地陪核算出需要现场支付的费用总额，并向旅行社申请借款。

根据行程计划，核算需现场支付的费用类别

填写借款单，并请计调员、部门主管审核确认

将借款单交财务出纳、主管审核确认

领取旅游团款

图 2-1-6 旅游团的钱款落实

### 六、物质准备

在完成上面的联络沟通工作后，地陪接着要准备和整理此次团队出行需要的物资和证件了。所谓物质准备，一是找出，二是携带和保管。

接团物资方面包括保障团队行程所需部分（团队所用物资）和导游员个人工作生活所需部分（个人所用物资）。地陪需要在熟悉行程计划的基础上，快速判断此次团队接待所用到的物资，并予以准备。





表 2-1-2 地陪上团前的物质准备

	必备	特殊情况选备
团队所用物品	团队资料文件、客票钱款、门票餐宿预订单、接站牌、行李标签、宣传资料、旅游帽、瓶装水。	车号牌(车头纸)、收据发票、赠送礼品、活动道具、游戏奖品、咖啡、奶茶……
个人所用物品	电子导游证、标识牌、导游旗、个人证件、手机、充电器、随身衣物、记事本、纸笔、随身喇叭。	银行卡、特殊衣物、雨伞雨衣、大阳眼镜、护肤品(防晒防冻润肤)、简便药物(清凉油、止血贴、晕车药等)、胶布、橡皮筋、夹子、小刀……

地陪接待的每一个旅游团队情况都不相同,需要根据团队的具体情况,有针对性地进行物资准备。因此,地陪应该养成一个良好习惯,将经常用到的物品集中放储,方便接待团队工作时快速找出和应用。这也是优秀导游员的能力体现。

## 七、其他准备

此外,除了物质准备,地陪还需要根据团队接待计划,进行技能上的准备,包括知识准备、技巧准备、形象准备、心理准备和生理准备。

表 2-1-3 地陪的技能准备

知识准备	景点及游玩项目的知识和资料准备,了解其开放时间、门票价格、最佳游览路线、厕所、停车场位置等,了解当前热门话题、国内外重大新闻、游客可能感兴趣的话题等。
技巧准备	讲解技巧、活动游戏、才艺等。
形象准备	符合导游员身份,衣着简洁、大方、得体、自然,方便工作,头发、面部和手部清洁干净等。
心理准备	调整心态,应对艰苦复杂工作、准备承受抱怨投诉、面对物质诱惑与精神污染、应对意外状况等。
生理准备	注意饮食、保证休息等。

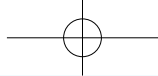


## 任务练习

### 一、理论知识练习

#### 简答题:

- (1) 地陪接待前的准备工作主要有哪些方面?
- (2) 地陪熟悉计划重点要掌握哪些情况?
- (3) 地陪联系全陪,主要是确认哪些信息?



## 导游 实务

- (4) 落实交通时，地陪要掌握哪些情况？
- (5) 落实餐宿时，地陪要掌握哪些情况？
- (6) 对于游览项目票据，地陪要如何落实？
- (7) 地陪为接待旅游团队，需要准备哪些物资？

### 二、能力提升练习

作为导游员的你，明天要接待一个小学生团队前往市区的动物园参观。请为此准备物资。

- (1) 电话联系司机，约定明天到机场迎接 12:00 航班抵达的旅游团队 42 人。
- (2) 电话联系餐厅，预订旅游团队 42 人明日的午餐。
- (3) 电话联系酒店，预订旅游团队 42 人（18 间标双房）明日的住宿用房。
- (4) 填写借款单。



### 任务拓展

#### 旅游界顺口溜

不到海南不知道自己身体不好  
不到北京不知道自己官小  
不到深圳不知道自己钱少  
不到上海不知道啥叫乡巴佬  
不到东北不知道自己胆小  
不到重庆不知道自己结婚早  
不到印度不知道还得给牛让道  
不到西班牙不知道被牛拱到天上还可以哈哈大笑  
不到奥地利不知道连乞丐都可以弹个小调  
不到英国不知道为什么连牛顿都信基督教  
不到瑞士不知道开个户头没有十万都会被人嘲笑  
不到丹麦不知道写个童话都可以不打草稿  
不到斯堪的纳维亚不知道太阳原来也经常睡觉  
不到俄罗斯不知道原来这么大块地也会有人吃不饱  
不到梵蒂冈不知道从自己家开一枪都会打到罗马的鸟  
不到古巴不知道原来雪茄也有 N 种味道  
不到巴西不知道原来衣服穿那么少也不会害臊  
不到智利不知道原来火车在境内拐个弯都很难办到  
不到阿根廷不知道不懂足球可以让别人晕倒  
不到埃及不知道原来一个塔也有那么多奥妙



## 任务实训

情境实训：课堂布置实训任务，小组成员分别扮演地陪、计调和景区、餐厅、酒店的预订联系人，轮流进行地陪接待准备工作的演练，教师在旁指导评价。

导游评价：教师和其他小组成员根据现场演练情况，对演练人员进行评价。

表 2-1-4 实训评价表

评价内容 评价指标	地陪上团前的准备工作						
	熟悉 计划	联系 全陪	落实 交通	落实 食宿	落实 票款	物质 准备	其他 准备
语言表达 10 分 (用词准确、娴熟)							
沟通礼仪 10 分 (动作大方得体, 礼貌语言自然到位)							
工作技巧 30 分 (细节到位, 符合流程)							
评分							



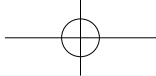
## 考证冲刺

1. 地陪上团时在职业形象方面要符合什么要求?
2. 地陪在旅游团到达前应如何落实旅游车辆?
3. 地陪上团前应准备好哪些物品?
4. 地陪上团前应如何做好语言和知识的准备?
5. 为了避免入境团的漏接和空接, 地陪在阅读接待计划时应注意并弄清哪些方面的内容?

## 任务二 接待中服务工作

### 任务导入

**案例描述：**早上 8:00, 导游员何飞起床, 简单地洗漱完、吃过早餐后, 拿起昨晚准备好的工作挎包就出门了。今天, 何飞是负责接待一个由深圳出发的团队高铁往返厦门二日游。列车预计 10:23 抵达厦门北站, 在此之前, 何飞需要跟司机机会合, 并从市区出发前往高铁站迎接游客。



## 导游 实务

**问题：**此旅游团在厦门停留期间，何飞要做好哪些方面的服务工作？

**案例分析：**作为地陪，何飞负责旅游团在厦门期间食、宿、行、游、购、娱等方面活动的安排落实，主要包括迎接、导游、用餐、住宿、景点游览讲解、购物、娱乐和送站等服务工作。



### 任务准备

完整的旅游团队接待服务，依赖领队、全陪和地陪这个导游接待集体的相互合作与配合。而其中，地陪导游服务是非常重要的环节。

接待过程中的服务是地陪工作的主要环节，主要包括迎接服务、初次导游、核对商定日程、参观游览服务、用餐服务、住宿服务、购物服务、社交活动服务、其他服务和送站服务。

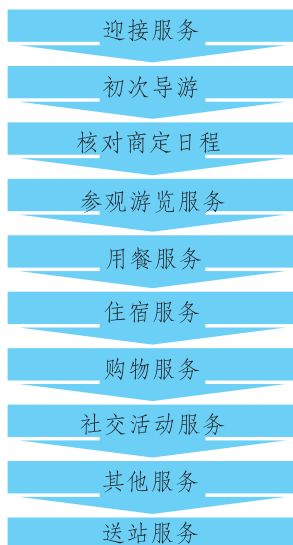


图 2-2-1 地陪接待中的服务工作流程

### 一、迎接服务

迎接服务是指地陪提前半小时到达机场、车站、码头或其他约定的地方迎接旅游团的服务工作。这是地陪在游客面前的首次亮相，因此，地陪要准时、热情、友好地迎接游客，给游客留下美好的第一印象。

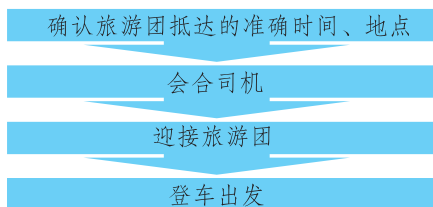


图 2-2-2 地陪迎接旅游团的工作步骤

### （一）确认旅游团抵达的准确时间与地点

接团当天，地陪要及时与全陪联系，了解旅游团所乘坐的交通工具的运行情况、抵达的准确时间和地点。还可以通过网络查询或向机场（车站、码头）电话询问旅游团所乘班次抵达的准确时间。

在天气恶劣时，尤其需要时刻关注交通运行情况，随时掌握旅游团抵达的准确时间和地点。

### （二）会合司机

电话与司机联系，约定会合时间、地点，注意确保提前半小时抵达接站地点。

与司机会合后，再次告知旅游团的活动日程和具体时间，进行车辆的简单检查。主要检查车厢内卫生、有无上一团队所遗留物品，并适当调整好座位靠背、扶手、窗帘和空调。

地陪还需要将随身携带的公用、私用物品放置好。如果有大件的接待用物品（旅游用瓶装水、旅游帽或赠送给游客的礼品）要存放在旅行社，或特定地方，或放到旅游车上。

如果旅游团是搭乘旅游大巴而来，地陪应注意保持与全陪的联系，提前半小时到达约定迎接点（高速路口、加油站或广场）。

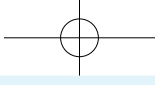
### （三）迎接旅游团

到达接站点后，地陪应在旅游团出站前，通过电话与全陪联系，并在出口醒目位置举接站牌，热情迎候旅游团。接站牌上要写明团名、团号、全陪（或领队）姓名，无领队、无全陪的旅游团要写上游客的姓名。

旅游团出站后，地陪应尽快认找所接的旅游团。通过电话与全陪（或领队）联系，确认游客，或根据游客的民族特征、衣着、组团社徽记、人数等判断或上前询问，问清该团团名、领队和全陪的姓名、人数，以防错接。

接到旅游团后，地陪应与领队、全陪核对团员的姓名、人数，看是否一致。如有不一致，不管是人数出入，还是人员更换，都需要及时询问原因，看是否影响行程，并及时电话或信息报告给计调员，以便于调整餐饮、住宿的安排。

提醒游客检查个人所携带行李的件数以及有无损坏，若缺失或损坏，地陪应协助当



## 导游 实务

事人到失物登记处或有关部门办理行李丢失登记和赔偿申报手续。

### (四) 登车出发

地陪提醒游客带齐行李，引导游客上车，并帮助将行李摆放在旅游车底层的行李柜内。上车后，地陪要将行李架上的手提行李适当整理齐顺，以免意外掉落伤人。

待游客坐定后，地陪要再次清点人数，无误后，则可以示意司机开车。

对于搭乘旅游大巴抵达的旅游团，地陪在上车后，要礼貌地跟司机、领队、全陪打招呼。

地陪要坐在导游专座上（旅游车没有设置导游专座，地陪应选择第一排的正座为导游专座，并提醒游客不要占据该座位），途中讲解时应提醒司机放慢车速并保持匀速前进状态。当在高速路上行驶时，禁止导游员在车厢内站立讲解。

## 二、初次导游

旅游车从机场（车站、码头或其他接站点）出发前往景点、餐厅或酒店的途中，地陪应通过初次导游来表现热情友好的态度和气质、学识、语言等方面的职业素养。初次导游不仅仅是致欢迎词，还包括分发礼品（水和旅游帽等）、介绍行程安排、本地概况介绍、沿途风光导游等。

表 2-2-1 地陪初次导游服务的内容

	内容与步骤	要点
地陪初次 导游服务 的内容	致欢迎词	态度热情、语言有趣，重点介绍自己，树立形象。
	介绍行程安排	详略得当地介绍当天及在本地期间的行程安排、主要参观游览文娱活动，使游客了解。
	本地概况介绍	地理位置、行政区划、历史沿革、经济、社会、物产、民俗等。
	沿途风光导游	针对所经过的标志性建筑物或特色人事活动，要简明扼要、取舍得当、反应灵敏。
	途中气氛调节	根据游客当前精神状态和团队氛围进行游客感兴趣的话题讨论，或组织适当的文娱活动，如唱歌、游戏等。

当然，由于现场情况、导游员个性和习惯不同，在上述内容和步骤上可适当进行先后顺序、个别环节和内容的调整。但应注意要站在地陪的职责立场，让游客享受到优质的地陪导游服务。

## 三、核对商定日程

虽然组团社和地接社已经就旅游合同或协议书达成一致，并据此制作了旅游团的接待计划，对旅游团的活动日程进行事先安排。但由于可能有临时因素影响（如交通等），或游客临时提出修改意见，地陪需要与领队和全陪核对、商定日程。



地陪将自己手中的旅游行程计划与领队、全陪进行核对,并听取领队、全陪关于旅游团的介绍,包括上一站的接待安排、游客反映、游客所提修改意见等,按“合理而可能”的原则进行协商。商讨时,尽量避免大的变动并及时向旅行社报告。

商定一致后,由领队向旅游团进行宣布在当地的活动日程安排。

#### 四、参观游览服务

参观游览是旅游团的主要活动内容,也是地陪导游服务工作的核心环节。地陪应努力使旅游团的参观游览过程安全、顺利地进行,使游客能够详细了解景区景点的特色、历史背景等。为此,地陪必须认真准备、精心安排、热情服务、生动讲解。

讲解能力是地陪的核心服务能力,每一位地陪导游员都应努力提升讲解水平,注重锻炼和打造具有个人魅力的讲解风格。

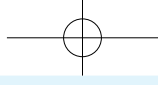
表 2-2-2 地陪参观游览服务的内容与步骤

	内容与步骤	要点
参观游览讲解服务的内容与步骤	准备出发前工作	准备物资(导游证标识牌、导游旗、门票或预订单等),与领队、全陪沟通、商定游览线路,核实、点清人数。
	到达景点前概况介绍	进行预热式的景点概况介绍,主要包括形成原因、价值地位、特色等。
	交代注意事项	介绍车辆颜色、车牌号码、停放位置、停留时间、集合时间与地点、卫生间位置,提醒参观游览中的特别注意事项等。
	安排游客进园	安排游客集合,快速购票,安排进入景点。
	景点导览图介绍	重点介绍游览路线、游览时间、主要景观点等。
	参观游览中讲解与服务	抓住重点,繁简适度,生动有趣、庄谐结合地讲解,注意团队行进速度,留意游客动向,提醒注意人身财物安全。
	集合登车	提前到达集合点,集合游客,引导上车。

旅游行程中,安全是第一位,而在参观游览中,极易发生人身和财产安全意外。对此,地陪需要保持警惕,与领队、全陪分工合作,时刻关注和提醒游客的安全情况。

#### 五、用餐服务

餐饮是团队旅游行程的内容之一,有时候甚至是行程的亮点之一。在旅游团队的用餐安排上,地陪要充分考虑细节,流畅地落实,让游客享受到称心、快速的餐饮服务。



## 导游 实务

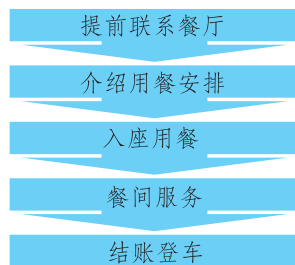


图 2-2-3 地陪用餐服务的内容与步骤

旅游行程中经常因为交通、游览等因素影响，出现用餐时间延误的情况。加之活动消耗，游客都希望能够快速进入餐厅用餐，这就比较考验地陪对用餐安排的把握与落实。充分考虑各个细节，并提前做好准备，是地陪为游客提供优质用餐安排服务的关键。

### （一）提前联系餐厅

根据旅游日程安排，在参观游览途中或等候旅游团队到达前，提前 1 到 2 小时联系餐厅，告知用餐的具体人数和标准、预计到达餐厅的时间、临时特殊要求等，提请餐厅做好准备。

### （二）介绍用餐安排

在前往餐厅的途中，向游客介绍餐厅的名称、特色、团队用餐的类型、餐饮标准所含范围与自费项目、座位安排和用餐后的出发时间等，提醒用餐的注意事项。

### （三）入座用餐

旅游车到达餐厅停车场，地陪要走在团队前面，引导游客进入餐厅。向餐厅工作人员询问、确认旅游团的台桌位置后，引导游客入座。注意与全陪配合，清点人数，提请餐厅安排上菜。

确认司陪用桌处，引导领队、全陪和司机入座用餐。

### （四）餐间服务

游客开始用餐后，地陪应巡餐一至两次，解答游客在用餐中提出的问题，监督、检查餐厅是否按标准提供服务，并解决可能出现的问题。如若上菜较慢，地陪应催促服务人员加快速度。

对于特色菜肴，地陪应向游客介绍其特色、名称来历、做法等，以满足游客心理需求。

如若游客自费加菜、加酒水，协助招呼餐厅服务人员提供，并单独下单，告知游客单独结账。





### （五）结账登车

旅游团用餐行将结束，地陪应根据具体的用餐人数、标准，如实与餐厅结账，并索要正规发票。

游客用餐结束，提醒带齐随身行李物品登车。

## 六、住宿服务

住宿服务的重点是按照合同约定的标准进行提供。通常在游客报名所签订的旅游合同中（包括行程单附件），即约定了住宿的等级。在旅游车到达所下榻的酒店后，地陪应提醒游客带好行李物品下车，引导游客进入酒店，协助办理入住登记手续，让游客了解和掌握酒店的基本情况和住宿的注意事项，并告知当天或第二天的活动安排。

地陪应掌握必要的方法技巧，落实住宿和办理相关手续，使游客能够快速入住。



图 2-2-4 住宿服务的内容与步骤

### （一）提前联系酒店

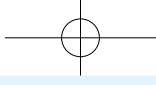
迎接旅游团后，根据行程安排，在空当或合适的时间提前联系酒店，确认当晚入住所需的房间类型（套房、大床房、标双房或三人房等）、数量，并告知旅游团队预计到达酒店的时间、个别要求等，提醒做好准备。

如果酒店已将团队所用房间准备好，请酒店告知房号，以便领队、全陪根据团队情况提前分房。

### （二）介绍酒店

在前往酒店的途中，地陪应向旅游团介绍所入住酒店的概况，包括酒店名称、等级、中西餐厅、娱乐场所、健身房、商品部、公共洗手间等设施的位置和开放时间，介绍团队入住所含和未含的服务项目及收费标准，介绍酒店附近概况（大型商场、广场等），介绍当天或第二天的活动安排、集合时间、地点。讲清入住的有关注意事项，提醒游客将贵重物品存入酒店保险箱。

提前请领队或全陪收齐（视情况方便，或在到达酒店后收取）游客证件，以便到达



## 导游 实务

酒店后快速办理入住登记手续。

### （三）办理入住手续

到达酒店停车场，地陪应走在团队的前面，引导游客进入酒店大堂。地陪快速到达酒店前台，协助领队（或全陪）将旅游团的团名、游客名单、游客证件交给前台服务人员进行登记，领取房卡后，交给领队（或全陪）请其分发给游客，并快速将分房情况登记在分房名单表上。

在酒店大堂，地陪应再次简要介绍酒店设施、叫早时间、早餐时间与地点、集合时间与地点，将印有酒店名称、地址、电话的酒店卡片分发给游客。若在酒店的餐厅用餐，还应告知团队餐厅的位置、用餐时间。

地陪与领队或全陪确认旅游团的叫早时间后，通知前台办理。复印或抄录分房名单（地陪要留存一份），并交纳押金。

如果地陪留宿酒店，应将自己的房号告知领队和全陪，以便联系。

### （四）巡查房间

游客去往房间，地陪要热情引导，并巡查房间。如遇到行李未到或发错、门锁打不开、浴室没有热水、卫生间用品不全、房间不干净或有虫害、电话网络不通、空调不灵、游客需要调换房间等，地陪应及时与酒店联系，协助游客妥善解决，并向游客说明情况，表示歉意。

### （五）办理退房手续

退房时，地陪提前到达酒店大堂等候，遇有收拾整理行装完毕来到大堂的游客，应热情问候，上前请游客将房卡交给自己或直接交给酒店前台工作人员。如遇退房时间已到而游客仍未到齐，则请领队、全陪帮助联系游客，催促其准时退房。

地陪与酒店前台工作人员核对退房情况，结清房款（或签单确认），领取房费票据，领回所交纳的押金。如有客房物品损坏等意外情况，请领队、全陪配合了解情况，按酒店有关规定进行赔偿。如有游客财物丢失，报告给酒店安保人员或报警，请求调查，并进行登记，索取有关证明。

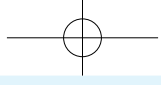
### （六）登车出发

办理完退房手续后，地陪应及时引导游客上车，并协助摆放行李。在核实、点清人数后，示意司机开车出发。

## 七、购物服务

购物是旅游团的一项重要活动，好的购物安排丰富了旅游活动，也提高了游客的满足感。

地陪应严格按照旅游行程单的日程安排和旅游合同附件关于《自愿购物活动补充协



议》中约定的购物场所及购物时间，带领旅游团购物，不得擅自增加购物次数和延长购物时间，更不得强迫游客购物。

在前往购物场所时，地陪应向全团介绍本地商品特色及有关商品知识，讲清停留时间和购物的有关注意事项。游客购物过程中，地陪要做好购物顾问和参谋，并监督商店的服务行为。对于不按质论价、以次充好、销售伪劣商品和不提供标准服务的行为，地陪应向商店负责人反映或通过旅行社进行交涉，以维护游客的利益。

入境游客购物时，地陪要承担翻译工作，并介绍办理托运的手续和海关对于游客携带物品出境的有关规定，给予相应的协助。

如遇到小摊小贩强拉强卖的情况，地陪应提醒游客不要上当受骗，不能放任不管。

## 八、社交活动服务

游客在本地的社交活动主要有宴请、会见和舞会等。

宴请活动包括宴会、酒会和品尝风味餐等。对于计划内的宴请活动，地陪要提前联系宴请方的联系人，确认宴请活动的举办时间、地点和流程，并在带领旅游团赴宴途中说明宴会情况，在宴会中适当、得体地进行引导和介绍，使游客顺利地参与。对于计划外的宴请活动，如游客自费品尝风味餐等，地陪要协助联系与落实，但注意不要反客为主。

专业旅游团会见本地的同行或政府相关部门负责人的，地陪要按计划协助联系，沟通落实会见的时间、地点，并准时带领旅游团前往会见。如有需要，地陪可充当翻译，如有翻译或不需要翻译，地陪则在一旁待命。如果是游客会见在本地的亲友，地陪应协助安排，包括约定会见时间、地点等，但一般情况下无充当翻译的义务。

## 九、其他服务

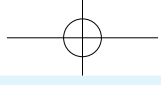
在本地停留期间，旅游团除参观游览活动外，还会参加其他文娱或自由活动。这些活动是整个旅游行程的组成部分，地陪同样需要精心组织，热情服务。

### （一）文娱活动服务

对于计划内的文娱活动，地陪应按参观游览活动一样的标准对待，提前预订门票，并带领旅游团前往观看。在去往观看的途中，向游客简单介绍节目的主题内容和特点。到达演出场所后，快速购票，引导游客入座，介绍有关演出设施与位置，解答游客的问题。对于入境的游客，地陪要进行必要的剧情介绍和翻译工作。演出结束后，地陪要提醒游客带齐个人物品依次退场，并引导游客登车返回酒店（或前往下一站）。

在大型的文娱场所，地陪要事先了解出口位置、紧急出口，提醒游客不要走散。在观看演出过程中，随时留意游客的动向，有意外情况时及时带领游客撤离。

对于计划外的自费文娱活动，地陪应告知演出的时间、地点、票价等信息，可协助购票、安排车辆（费用自理），但一般不陪同前往。



## 导游 实务

如果游客要观看或参与不健康的文娱节目，地陪应有礼貌地劝阻。

### （二）自由活动服务

游客要求自由活动时，地陪应根据团队的行程安排，在时间和场合适宜时同意并做好服务工作。由于活动分散、类型不一，地陪一般不陪同游客外出。地陪应做好游客的咨询解答，告知集合或返回时间、地点，提请游客携带酒店卡片，保存领队、全陪或地陪的联系电话，提醒注意人身财物安全，以免发生意外。

## 十、送站服务

旅游团完成了在本地的参观游览、娱乐、购物等活动后，将去往下一站或结束本次旅程，地陪要进行送站服务。送团是地接服务的最后一环，地陪应做到使游客安全、顺利地离开本地，遗留问题得到及时、有效的处理。



图 2-2-5 地陪送站服务的内容与步骤

### （一）核实交通票据

旅游团离开的前一天，地陪应认真核实旅游团离开的机（车、船）票，包括旅游团号、团名、人数、全陪姓名、去向、航班（车次、船次）、起飞（开车、起航）时间、哪个机场（车站、码头）等事项，并移交给全陪。了解本地和下一站的天气情况，并向游客做适当提示。

如果航班（车次、船次）、时间有变更，地陪要及时与计调部门沟通，将变更通知下一站，以免造成漏接。

对于出境的旅游团，地陪还应请领队和游客提前准备好海关申报单，以备海关查验。对于乘坐旅游大巴离开的旅游团，则应提醒全陪与司机沟通，做好车辆检查工作。

### （二）集合登车

旅游团从酒店登车离开前，地陪要在酒店规定的时间前办理退房手续，结清房款（或签单确认用房数），提醒游客带齐行李物品。若是在餐厅用餐或景区游览结束后登车离开，则提醒游客提前收装行李，并注意不要将证件、贵重物品或不能托运的物品放在行李中。

如有安排单独的行李车，地陪要安排好游客的行李交运工作，与领队、全陪、酒店



行李员共同确认行李件数，检查行李（是否破损、上锁等），然后交给行李员，并填写行李交运卡。

引导游客上车后，地陪要协助放好随身行李，清点人数，并再一次请游客清点随身物品是否带齐、有无遗漏。若无遗漏则示意司机开车离开。

### （三）送行服务

地陪要预留充足的时间前往机场（车站、码头）。在前往的途中，地陪可酌情进行沿途风光导游。快要到达机场（车站、码头）时，地陪要向全体游客致欢送词，表达送别之意，以加深与游客的感情。

致欢送词后，地陪应向游客分发“游客意见表”，请客人填写，以了解游客对旅游接待服务的意见。

到达机场（车站、码头）后，地陪应提醒游客带齐随身行李物品，并照顾下车。待全体游客下车后，地陪应再检查一下车内有无游客遗留的物品。地陪还应检查自己的物品，看是否保留有游客的证件、票据等，如有应及时归还，当面点清。

进入机场（车站、码头）内，地陪要与全陪移交交通票据，协助办理登机（车、船）手续，请全陪在旅游团于本地期间的各项费用单据上签字确认，并予以妥善保管。

当旅游团进入隔离区时，地陪应热情向游客告别，并祝平安。等全部游客进入隔离区后，地陪方可离开。

如果旅游团是乘坐旅游大巴离开本站，地陪应在开车前致欢送词、请游客填写好《游客意见表》、请全陪在相关费用单据上签字确认，并向全体游客告别。

### （四）与司机结账

送走旅游团后，地陪应按旅行社的规定与司机办理结账手续，车租现付或在用车单据上签字，妥善保留单据。

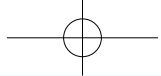


## 任务练习

### 一、理论知识练习

#### 简答题：

- （1）地陪导游服务主要有哪些环节？
- （2）地陪如何确认旅游团抵达的准确时间？
- （3）地陪与司机会合时，需要做好哪些工作？
- （4）地陪进行初次导游时，应包括哪些内容？
- （5）沿途风光导游的讲解有何要求？
- （6）出发参观游览前，地陪应做好哪些准备工作？



## 导游 实务

- (7) 开始游览前,地陪交代注意事项应包括哪些内容?
- (8) 对于景点导览图地陪应介绍什么?
- (9) 到达餐厅前,地陪应做好哪些工作?
- (10) 用餐期间地陪应如何服务?
- (11) 办理酒店入住手续时,地陪要做哪些工作?
- (12) 地陪如何办理退房手续?
- (13) 对于计划内的会见活动,地陪应如何安排?
- (14) 对于计划外的自费文娱活动,地陪应如何处理?
- (15) 核实旅游团离站的交通票据时,地陪应注意核实哪些信息?
- (16) 将旅游团送达机场(车站、码头)后,地陪要做好哪些工作?

### 二、能力提升练习

- (1) 导游员小林今天要前往高铁站迎接 14:00 到达的一个 43 人的旅游团。请以小林的身份与司机进行电话联系。
- (2) 带领 29 人的旅游团前往景区参观游览,到达景区停车场下车后进入景区前,作为地陪的你,需要做好哪些工作?
- (3) 给游客介绍本地的一道名菜。
- (4) 挑选一个省内城市进行 10 分钟介绍。
- (5) 地陪正在巡查房间,一位游客称他所在的房间没有热水。这时地陪该如何处理?
- (6) 用完晚餐后,旅游团准备乘车返回酒店,这时有 2 名游客跟地陪说想逛街后再自行返回。作为地陪的你,该如何应对?



### 任务拓展

#### 宗教旅游团接待禁忌

一忌称呼不当。对寺庙的僧人应尊称为“大师”“法师”,对道士应尊称为“道长”,对住持僧应尊称为“长老”“方丈”“禅师”。对喇嘛庙中的僧人应尊称“喇嘛”,即“上师”之意。

二忌礼节失当。与僧人见面的行礼方式为双手合十,微微低头,或单手竖掌于胸前,头略低。忌用握手、拥抱、摸僧人头部等不当之礼节。

三忌谈吐不当。与僧人、道人交谈,不应提及杀戮之辞、婚配之事,以及食用腥荤之言,以免引起僧人反感。

四忌行为举止失当。游览寺庙时不可大声喧哗、指点议论、妄加嘲讽或随便乱走,不可乱动寺庙之物,尤忌乱摸乱刻神像。如遇佛事活动,应静立默视或悄然离开。同时也要照看好自己的孩子,以免因孩子无知而做出失礼的事。



## 任务实训

情境实训：课堂布置实训任务，小组成员分别扮演地陪及游客，轮流进行地陪接待服务工作的演练，教师在旁指导评价。

导游评价：教师和其他小组成员根据现场演练情况，对演练人员进行评价。

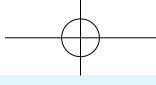
表 2-2-3 实训评价表

评价内容 评价指标	地陪接待中的服务工作									
	迎接服务	初次导游	核对商定日程	参观游览服务	用餐服务	住宿服务	购物服务	社交活动服务	其他服务	送站服务
语言表达 10 分 (用词准确、娴熟)										
沟通礼仪 10 分 (动作大方得体, 礼貌语言自然到位)										
服务技巧 30 分 (细节到位, 环节流畅)										
评分										



## 考证冲刺

1. 地陪在机场或者车站接团时，根据什么来确认是自己应接的旅游团？
2. 有托运行李的旅游团抵达本地后，地陪应如何清点行李？
3. 地陪在车上进行沿途导游时，在导游内容和技巧上应注意什么？
4. 接团后，地陪在向游客做本地概况介绍时应包括哪些内容？
5. 当领队或全陪对接待计划提出小的修改意见或增加新的游览项目时，地陪应如何应对？
6. 对领队和游客的证件保管、使用方面，地陪应做哪些工作？
7. 去景点参观游览，出发前，地陪要做好哪些准备工作？
8. 在前往景点的途中，地陪应做些什么？
9. 抵达景点时，在下车前，地陪应向旅游者交代哪些注意事项？
10. 在景点示意图前，地陪应向游客交代什么？
11. 在景点游览中，地陪在讲解内容、言语运用及组织协调方面，应遵照怎样的要求去做？
12. 导游人员做导游讲解时，音调和举止应如何？
13. 在景点游览中，地陪如何防止旅游者走失？



## 导游 实务

14. 游览完当天景点后，在返回酒店的途中及下车前后，地陪有哪些工作要做？
15. 地陪应向客人介绍所入住酒店的哪些设施？
16. 在游客入住酒店之后，地陪应如何保持与旅游团的联系？
17. 旅游团离开当地酒店前，地陪要办好哪些手续？
18. 在用餐前、用餐时和用餐后，地陪要做好哪些工作？
19. 在风味餐宴上，地陪要向旅游者介绍些什么？
20. 在带领客人到商场购买本地的土特产或工艺品时，地陪应如何做好导购服务？
21. 地陪应怎样安排好旅游团计划内和计划外的文娱活动？
22. 旅游者要求参加舞会活动时，地陪应提供什么服务？
23. 导游人员应如何协助、安排入境旅游者的会见活动？
24. 旅游团离开本地前，地陪应对交通票据做哪些方面的核对和落实？
25. 为了保证不出现误机（车、船）的事故，导游送团时在时间上要注意什么？
26. 送走旅游团后，地陪与司机还有什么工作要做？
27. 面对旅游者的苛求和挑剔，导游人员应付的“三步曲”是什么？

### 任务三 接待后总结工作



#### 任务导入

**案例描述：**周日下午五点，导游员小苏接待的一个来自上海的旅游团结束了在本地的3天行程。在将旅游团送到火车站并与游客们告别后，小苏给计调员发了一条信息，告知游客已经返程，对此行非常满意。小苏还与计调员约定，周一上午到旅行社进行此次接待活动的报账。

**问题：**周一上午小苏到达旅行社进行总结报账，主要有哪些工作内容？

**案例分析：**地陪接待后的总结工作，核心是费用的结算。此外，还要将各类接待旅游团队所借用的物品归还、资料汇总移交。如果团队旅游期间有意外、故障发生或者有其他遗留问题，还要持续跟进及处理。



#### 任务准备

地陪导游员在结束旅游团的地接服务工作后，需要将此次接待过程进行总结，并向旅行社汇报。总结汇报涉及的对接人员主要有计调员、财务及二者主管，个别情况下还涉及其他部门人员和更高级别主管。

旅行社计调员、财务人员都喜欢地陪能将旅游团队的接待资料归集全面，账单齐全，





核算清晰，且对交接流程熟悉。这样有利于提高总结工作的效率，节省大家的时间精力。因此，地陪需要认真对待总结工作，并根据旅行社的规章制度、工作流程，按要求进行旅游团队的接待总结。

从工作的内容看，地陪接待后的总结工作包括团队情况的汇报、各类资料的整理、所借物品的归还、费用报销以及其他问题处理，可分为总结、报账和遗留问题处理三个步骤。



图 2-3-1 地陪接待后总结工作的内容与流程

## 一、材料归档

材料归档是按旅行社的要求，将旅游团接待资料整理后交由有关部门保管。

### （一）整理上交资料

旅游团接待资料的汇总整理，在结束行程、送别游客后就可以开始。主要是旅游团在本地停留期间所使用的各类资料的整理，如各种发票单据、游客意见表、游客名单及行程单、各类接待活动中所开启或使用的证明等。

将团队接待资料按旅行社要求装订、整理好后，上交给有关部门。

### （二）填写《地陪导游日志》

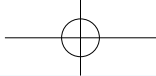
按照旅行社的要求，地陪将旅游团在本地行程中的食、宿、行、游、购、娱等接待情况进行如实登记，并简要记录意外问题的发生经过、处理过程和结果。

### （三）归还物品

下团后，地陪应将出团时所借的导游旗、扩音器、接站牌等物品，交还旅行社。

### （四）总结优缺

最后，无论此次接待顺利与否，都要对接待过程进行回顾，分析此行程中的讲解表现和食、宿、行、游、购、娱各环节的衔接服务和游客评价，总结当中地陪导游服务工作的优异与不足之处，为下一次的地陪导游接待工作提供参考。



## 导游 实务



图 2-3-2 材料归档工作的内容与流程

## 二、财务报账

旅游团队接待中的食、宿、行、游、购、娱等环节都涉及费用，无论是地陪现场支付还是旅行社统一转账结算，地陪都需要根据现实费用发生情况，如实据报。此外，地陪还要将补助、差旅费等费用进行报销。

所有因接待团队而发生的费用，以及符合旅行社规定、无法分类的费用，都要列明类别，配以单据进行核销。

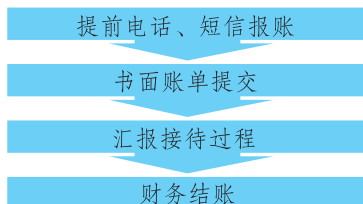


图 2-3-3 财务报账工作的内容与流程

### （一）提前电话、短信报账

提前电话或信息将费用账单告知计调员，可以帮助计调员预先了解团队费用的发生情况，并对个别类别费用的异常情况着重关注。这样有助于在现场报账时提高效率，也是对计调员在工作方式上的一种尊重。

### （二）书面账单提交

书面账单提交主要是票据整理和清单（报销单）提交。通常旅行社财务部门都对票据粘贴及整理有一定的要求，地陪需要按要求整理好，并与费用清单（报销单）保持一致。如果没有异常费用情况，计调员都能快速审核完毕，并签字确认。

### （三）汇报接待过程

在提交账单给计调审核时，地陪还应向计调员简要汇报此次接待中食、宿、交通、游玩、娱乐、购物等项目安排的服务质量、游客评价情况，方便计调员掌握更全面的相关情况。



如果接待过程中有意外或特殊的事故、问题，还应写出书面报告，就此向计调员或旅行社领导进行详细的汇报。

#### （四）财务结账

经计调员及主管审核无误的账单，就可以提交给财务人员审核。经会计审核、财务主管签字确认后，地陪应将借款单核销，费用多退少补，正式完成财务报账。

### 三、处理遗留问题

#### （一）请示

如果在旅游团队的接待过程中，有发生各类异常情况，如行程延误、意外事故、人员伤亡、游客患病、财物损失、委托办理托运或代转交、代寄物品等，地陪应在事发当时即向计调员（甚至更高级领导）报告，按上级指示进行现场处理。

#### （二）收集保留相关资料

在现场处理和后续跟进处理问题时，注意收集、保留相关的物件、图文资料和单据。

#### （三）汇报

团队行程结束（或提前结束）、送别旅游团后，地陪应将遗留问题的缘由、处理经过和结果写成书面报告，向计调员或上级主管汇报，并与相关物件、图文资料、单据一起，移交给旅行社的对接人。

#### （四）跟进

如果行程结束后，事情仍未完毕，则地陪要跟进追踪和落实。如果事情发生后，旅行社安排了专人负责，地陪在接待结束后也需要适当留意和掌握处理进度，方便回复相关人员。



图 2-3-4 处理遗留问题的流程



## 任务练习

### 一、理论知识练习

#### 简答题:

- (1) 地陪接待后的总结工作主要有哪些方面?
- (2) 《地陪导游日志》主要包括哪些内容?
- (3) 财务报账包括哪些步骤?

### 二、能力提升练习

- (1) 填写一份《导游出团补助报销单》。
- (2) 一名老年游客在集合候车时因血糖偏低晕倒, 不慎碰触到阶梯大理石而导致头部瘀肿并流血, 后被送院救治。请以地陪身份向旅行社领导汇报此事。



## 任务拓展

### 地陪导游日志

“地陪导游日志”是地陪工作的记录, 内容主要包括旅游团的基本情况, 接待人员(含全陪)情况, 履行辅助人及接待情况, 游客的表现(包括不文明行为)、反应与意见, 工作建议等。

表 2-3-1 地陪导游日志

地接社名称		组团社名称	
团队编号		团队人数	
抵达时间		离开时间	
旅游团成员基本情况			
团内重要游客的情况			
全陪(或领队)情况			
活动路线	第一天		
	第二天		
	第三天		
	第四天		
车辆情况			
用餐情况			
住宿情况			



续表

地接社名称		组团社名称	
购物情况			
重大事件记录			
游客意见、建议			
带团总结			
备注			



### 任务实训

情境实训：课堂布置实训任务，小组成员分别扮演导游员及计调、财务，轮流进行地陪接待服务结束后工作的演练，教师在旁指导评价。

导游评价：教师和其他小组成员根据现场演练情况，对演练人员进行评价。

表 2-3-2 实训评价表

评价内容 评价指标	接待后总结工作		
	材料归档	财务报账	处理遗留问题
语言沟通 10 分 (准确娴熟、清晰到位)			
工作流程 20 分 (步骤清晰、合顺)			
技巧 20 分 (细节到位, 环节流畅)			
评分			



### 考证冲刺

1. 地陪下团后，怎样做好总结工作？
2. 地陪下团后，应如何处理好旅游团遗留问题？