

第一节 地方导游服务程序及服务质量

地方导游服务程序是指地方陪同导游(以下简称地陪)在当地接待旅游团时应遵循的服务流程和标准。游客是否满意、旅游接待计划能否圆满实施在很大程度上取决于各站地陪的导游服务。其服务流程如图 3-1 所示。

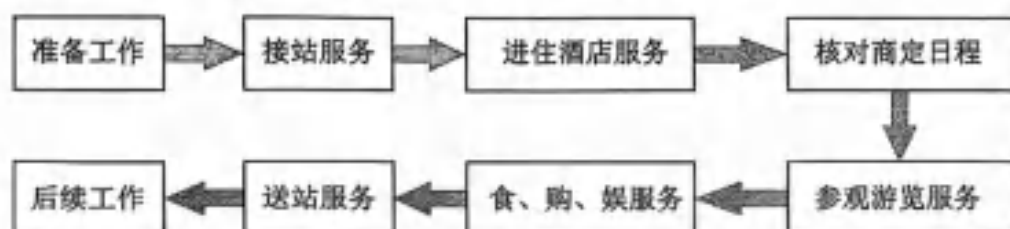


图 3-1 地陪服务流程

一、准备工作

地陪做好接团前的各项准备工作是向游客提供良好服务的前提。地陪工作千头万绪,事无巨细,如果考虑不周就可能出错,因此,地陪的准备工作应细致、周密。一般来说,地陪的准备工作包括以下几个方面:

(一)熟悉接待计划

接待计划(表 3-1)既是组团社根据同客源地旅行社签订的旅游合同(或

协议)制定的旅游团在旅游线路上各地方的活动安排,又是组团社委托有关地方接待旅行社组织落实旅游团活动的契约性文件,同时也是导游了解旅游团基本情况和安排当地活动日程的主要依据。

表 3-1 旅游团队接待计划

旅行社(公章)

线路:

No.:

组团社名称及团号				来自国家地区或城市		全陪		
地接社团号						地陪		
总人数	人	男	人	用车情况	司机	导游		
儿童	人	女	人					
时间		游览项目及景点				用餐		入住宾馆
D1 月 日 时 分						早餐:		
						中餐:		
						晚餐:		
D2 月 日 时 分						早餐:		
						中餐:		
						晚餐:		
D3 月 日 时 分						早餐:		
						中餐:		
						晚餐:		
D4 月 日 时 分						早餐:		
						中餐:		
						晚餐:		
D5 月 日 时 分						早餐:		
						中餐:		
						晚餐:		
D6 月 日 时 分						早餐:		
						中餐:		
						晚餐:		
D7 月 日 时 分						早餐:		
						中餐:		
						晚餐:		

续表

订票计划	飞机:
	火车:
	轮船:
备注	

签发日期: 年 月 日 签发人: 导游签名:

接待计划分为入境旅游团接待计划和国内旅游团接待计划。其中,前者是国内组团社根据同境外旅行社所签旅游合同或协议的要求制订的旅游团在我国境内旅游活动的安排计划;后者是国内组团社根据同游客所签旅游合同的内容制订的旅游线路上各地的旅游团活动安排计划。

地陪在接到旅游团接待计划后,应认真阅读、思考,详细、准确地了解旅游团在当地的活动项目和要求,对其中的重点或疑难之点要做记录,阅读接待计划时应熟知:

1. 旅游团基本信息

(1) 组团社信息

计划签发的组团社名称、电话和传真号码、客源国组团社名称。联络人姓名、电话号码或其他联络方式(如微信、QQ)。组团社标志或提供给团队成员的标志物。

(2) 旅游团队信息

旅游团名称、团号(境外组团社/国内组团社)、电脑序号。领队、全陪姓名与电话号码。旅游团种类(全包价、半包价、小包价)。旅游团等级(豪华、标准、经济)和费用结算方式。旅游团住房及标准(房间数、床位数、是否有大床间)。用车、游览、餐食标准。

2. 旅游团成员情况

旅游团人数(男性人数、女性人数、儿童人数)、性别、国籍(省份、城市)、年龄、风俗、饮食习惯,尽可能了解旅游团成员的、职业、文化层次、宗教信仰等。

3. 旅游团抵离本地情况

抵离时间、所乘交通工具类型、航班(车次、船次)和使用的交通港(机场、车站、码头)名称。

4. 旅游团交通票据情况

赴下一站交通票是否订妥,有无变更和更改后的落实情况,有无返程票(若有,是否落实)。

5 特殊要求和注意事项

(1)旅游团的服务接待特殊要求:如住房、用车、游览、餐食等方面的特殊要求,该团的特殊情况和注意事项。

(2)增收费用项目情况:如额外游览项目(如游江、游湖等)、行李车费用等。

(3)特殊游客情况:如团内有无2周岁以下婴儿或12周岁以下儿童,有无持老年证、学生证和残疾证的游客,是否需要提供残疾人服务等。

(二)落实接待事宜

1. 核对日程安排表

地陪应根据接待计划安排的日程(电子行程单),认真核对接待社编制的旅游团在当地活动日程表中所列日期、出发时间、游览项目、就餐地点、风味餐品尝、购物、晚间活动、自由活动和会见等项目。如发现有出入应立即与本社有关人员联系核实,以免实施时出现不必要的麻烦。

2. 落实接待车辆

(1)地陪应在接团前同司机商定接头的时间和地点(通常提前半小时到达见面地点)。

(2)提醒司机检查车辆空调、车载电视、音响和话筒等设备,保证设备的正常使用。

(3)接待大型旅游团时,地陪应在车上贴上醒目的编号和标记,以便游客识别。

(4)如果地接社接待的旅游团在合同中要求提供行李车,地陪应与行李车司机联系,告知旅游团抵达的时间、地点和下榻的饭店。

3. 落实住房

(1)熟悉旅游团所住饭店的位置、概况、服务设施和服务项目,如距市中心的距离、附近有何购物娱乐场所、交通状况等。

(2)地陪在接团前要与旅行社计调人员核实该团客人所住房间的数量、房型、用房时间是否与旅游接待计划相符,核实房费内是否含早餐等,并与酒店销售部或总台核实。若接待重点旅游团,地陪可亲自到客人下榻的饭店向饭店接待人员了解其团队排房情况,告之旅游团的抵达时间和旅游车牌号,并主动介绍该团的特点,配合饭店做好接待工作。

4. 落实用餐

熟悉旅游团就餐餐厅的位置、特色。与各有关餐厅联系,确认该团日程表上安排的每一次用餐的落实情况,并告知旅游团的团号、人数、餐饮标准、日期、特殊要求和饮食禁忌等。

5. 落实行李运送

若旅行社为旅游团安排了行李车,地陪应与行李员联系,告之旅游团抵达的时间、地点以及下榻的饭店。

6. 了解不熟悉的参观游览点

(1) 对新开放的旅游景点或不熟悉的参观旅游点,地陪应事先了解景点位置、行车线路、开放时间、最佳游览线路、厕所位置等。必要时,地陪可先去踩点,以保证旅游活动的顺利进行。

(2) 提前核实景点门票优惠政策、景点内收费项目、景区内演出或表演的场次和时间。

7. 核实旅游团(者)离开当地的出票情况

地陪应主动与计调部门联系,核实旅游团(者)离开当地的交通工具出票情况,并核实航班(车次、船次)确定的出发时间,以便在接待中安排好旅游团(者)离开饭店前往机场(车站、码头)及托运行李出客房的时间。

8. 落实其他计划内项目的安排情况

如果组团社发来的接待计划中包括该旅游团(者)的会见、宴请、品尝风味餐等活动,地方导游应在接团前与计调部门联系,请其落实相关的会见、宴请、风味餐的单位、人员等事宜。

9. 与全陪联系

提前与全陪取得联系,了解该团有无变化情况,对在当地的安排有何要求。告知全陪行程中景点对游客的优惠政策及需要携带的相关证件。若接待的入境旅游团是首站抵达,地陪应与全陪联系,约定见面时间和地点,一起提前赴机场(车站、码头)迎接旅游团。

10. 掌握有关联系电话号码

包括接待社各部门、行李员、全陪导游、旅游出租车公司(旅行社车队)、就餐餐厅、下榻饭店、游览的景区等的联系电话以及机场(车站、码头)、下站旅行社等的联系电话。

(三) 知识准备

在接团前,地陪应根据所接旅游团的特点(如专业旅游团、特种旅游团)做好有关专业知识和语言上的准备。

1. 专业知识准备

(1) 根据接待计划确定的参观游览项目,做好有关知识和资料的准备,尤其是计划中所列新开放景点知识的准备。准备的过程中应注意知识的更新,及时掌握最新信息。

(2) 接待有专业要求的团队,要做好相关专业知识和专有名词术语、词汇的准备。

(3) 做好当前热门话题、国内外重大新闻以及游客可能感兴趣的话题的准备。

(4) 客源国家(地区)有关知识的准备。

2. 语言准备

(1) 若接待的是入境旅游团,地陪还要做好语言翻译和外语词汇的准备。

(2) 语音、语调、语法和用词等表达技巧方面,注意表达清楚、生动和流畅。

(四) 物质准备

地陪上团前,要做好接团的有关物质准备。

1. 领取必要的票证、表格和费用

地陪在出发前,应到旅行社相关部门领取旅游团接待计划表(电子行程单)、旅游服务质量反馈表、旅游团名单、旅游餐饮结算单、旅游团费用结算单等。在填写这些单据时,应注意填写的数据一定要与旅游团人数相符,人数和金额要大写。

2. 准备工作物品

必备的工作物品包括:电子导游证、导游身份标识、导游旗、扩音器、接站牌、旅行车标志、宣传资料、行李牌(或行李标签)、通信录以及按旅游团人数发放的物品(如旅游帽、导游图或其他旅游纪念品)等。

3. 准备个人物品

必备的个人物品包括:名片、手机及充电器、防护用品(雨伞、遮阳帽、润喉片)、常备药物、记事本与工作包等。

(五) 形象准备

导游的自身美不仅关系到个人形象,更重要的是关系到目的地和旅游企业的形象,为了给游客留下良好的印象,导游在上团前要做好与所从事的职业相应的仪容、仪表方面的准备。

1. 仪容准备

(1) 导游应面容整洁,不浓妆艳抹。

(2) 导游的头发要保持清洁、整齐。女性导游留有长发要束起,男性导游

的头发，要前发不覆额，鬓角不近耳，后发不及领。

2. 仪表准备

(1) 导游的着装要符合导游的身份，要方便旅游服务工作。

(2) 导游的衣着要简洁、整齐、大方、自然，佩戴首饰要适度。如果接待计划中安排有会见、宴会、舞会等，导游要准备好适合这些场合的正装（男性如西装、中山装，女性如套装、晚礼服、旗袍等）或民族服装。

(六) 心理准备

导游需要具备良好的心理素质，在接团前做好如下几个方面的心理准备。

1 准备面临艰苦复杂的工作

导游在上团前，不仅要根据旅游团的情况考虑如何按照正规的工作程序向其提供热情周到的服务，而且还要有充分的思想准备考虑对特殊游客如何提供服务，以及如何去面对、处理接待过程中可能发生的问题和事故。

2. 准备承受抱怨和投诉

尽管导游尽其所能为游客提供了热情周到的服务，但还是有可能遇到某些或个别游客的挑剔、抱怨和指责，甚至投诉。面对这种情况，导游要做好思想准备，要冷静、沉着地面对，无怨无悔地继续做好导游服务工作。

3. 准备面对形形色色的“精神污染”和“物质诱惑”

导游在接团过程中，经常要与各种各样的游客接触，还要同一些商家打交道，他们的言行举止可能有意无意地传播某些不健康的内容，甚至用美色或物质利益来进行引诱。因此，对这些言行，导游应有充分的思想准备，坚持兢兢业业带团，堂堂正正做人。