

模块一 接团服务

有了良好的开端就成功了一半,接团服务是导游工作程序中的一个重要环节。做好接团服务能够迅速获取旅游者的信任,为后续工作打下有利的基础。地陪接受旅行社下达的旅游团接待任务后,要做好接待准备,按时前往指定地点迎接旅游团,安排旅游者入住饭店,与领队、全陪,核对、商定日程,并及时通知到每一位旅游者。

项目 1

接待准备



知识目标

熟悉接待计划的基本内容；
了解接待准备的主要内容；
掌握接待准备的具体流程。



技能目标

能正确分析接待计划；
能合理落实接待事宜；
能妥善做好物质准备。



微课观看

习题测试

判断题

1. 做好接团服务能够迅速获取旅游者的信任,为后续工作打下有利的基础。地陪的接待准备是从接到旅行社分配的任务,领取了盖有旅行社印章的旅游接待计划开始的。 ()

2. 自然单间通常都是在团队旅游中产生的,只有在一个团队总人数为奇数时才会产生,因为这时会出现一个人住一间的情况。 ()

3. OK 票即是已经定妥日期、航班和机座的飞机票。OPEN 票就是不定期客票,其实就是指定航班,但航班日不定,可以随时使用的票,一般需要提前向航空公司确认位置。 ()



怎样做好接团前的准备工作?

单选题

原国家旅游局实施电子导游证改革之后,导游人员必须携带()。

- A. 导游人员资格证书
- B. 导游证 IC 卡
- C. 导游身份标识
- D. 导游人员等级证书

多选题

1. 旅行社计调与导游交接任务之后,导游人员还要进一步熟悉接待计划。在这一过程中,导游需要特别注意的信息点包括()。

- A. 旅游团概况
 - B. 旅游团成员基本情况
 - C. 旅游路线细节
 - D. 交通票据情况
 - E. 住房、餐饮、游览等方面的服务要求
2. 从理论上讲,地陪在接团前的准备工作主要包括()。
- A. 业务准备
 - B. 知识准备
 - C. 物质准备
 - D. 形象准备
 - E. 心理准备

注:全书习题测试题目规则如下。判断题(正确填 A,错误填 B);单项选择题(选择一个最佳答案);多项选择题(选择两项或以上最合适的答案)。本书附习题测试参考答案,可微信扫描前言中的二维码查看核对。



知识强化

地陪的接待准备应在接到旅行社分配的任务,领取了盖有旅行社印章的旅游接待计划后立即开始。充分做好各项准备工作,能使地陪始终掌握服务工作中的主动权,做到心中有数,从而有计划、有步骤地完成接待任务。地陪的准备工作主要是业务准备、知识准备、物质准备、形象准备和心理准备。

一、业务准备

(一) 熟悉接待计划

接待计划是组团旅行社委托各地方旅行社组织落实旅游活动的契约性安排,是导游人



员了解该旅游团基本情况和安排活动日程的主要依据。地陪在旅游团抵达前应认真阅读接待计划和有关资料,准确地了解该团的服务项目和要求,重要事宜要做好记录。对接待计划上的内容有疑问,应及时与有关人员联系核实。

（二）落实接待事宜

在旅游团的接待中,涉及各方面的接待环节,如交通、食宿、行李用车等内容。还有许多在接待计划中不能体现出来的细节,都需要导游人员在上团前进一步落实。如与全陪联系,约定接团的时间和地点;确认是否备齐有关旅行社、餐厅、饭店、购物商场、司机及其他相关人员的联系方式等细节。

二、知识准备

在接团前,地陪要根据旅游团的特点和参观游览项目的安排,对自己和客方有充分的了解,做到知己知彼。根据接待计划上确定的参观游览项目,对重点内容,特别是自己不太熟悉的内容,要提前做好外语和导游知识的准备。对旅游团大部分成员所从事的专业知识,要做好相关专业知识的准备。地陪还应熟悉并掌握在服务过程中所涉及的交通、通信、货币、海关、卫生等方面的旅行常识。

三、物质准备

地陪应根据旅游团的特点和工作需要准备下列必要物品。职业证明:导游证、胸卡、接待计划、名片;业务用品:结算单据、导游旗、接站牌、扩音器、旅游车标志、宣传资料、意见表、导游图、记事通信本;个人用品:工作包、防护用品(帽、伞、润喉片)、必备现金、手机(备用电池)等。

四、形象准备

导游人员在宣传旅游目的地、传播中华文明时起着重要作用。美好的第一印象,有助于树立导游人员的良好形象,获取旅游者的信赖。因此导游要注重自身的形象美,包括内在美和外在美。内在美需长期努力培养,而外在美经过修饰即可达到。所以地陪每次上团前要做好仪容、仪表方面的准备,主要包括服饰美、化妆美和发型美等。

五、心理准备

（一）准备面临艰苦复杂的工作

导游工作既是一项脑力劳动,又是一项体力劳动。除了依照导游工作规范,热情地向旅游者提供正常的导游服务外,对需特殊照顾的旅游者,还要提供个性化服务。在接待工作中,常有可能发生各种各样的问题与事故需要导游去面对和处理。

(二) 准备承受抱怨和投诉

在旅游接待过程中,有时可能遇到下列情况:导游员已尽其所能向旅游者提供热情周到的服务,由于其他接待环节出现差错或非人为因素造成旅游过程中的不愉快,导致旅游者的抱怨和投诉;甚至还有一些旅游者会无故挑剔或提出苛刻要求。为此,导游人员必须有足够的心理准备,冷静、沉着地面对,并继续以自己的工作热情感化旅游者。

任务一 熟悉接待计划

情景模拟 1

时间:2022 年 9 月 29 日 13:00
地点:宁波城市旅行社
人物:地陪朱亚
事件:地陪朱亚接受宁波城市旅行社的委派,负责接待一个由北京风采旅行社发出的旅游团队,以下为该旅行社接待计划(表 1-1)及旅游者名单(表 1-2)。

表 1-1 宁波城市旅行社接待计划

旅游单位	北京某公司			团号	BJFC-TD-220929-2		
旅游者人数	共 9+1 人,男:5 女:5 其中儿童:1						
订房标准	四星; 5 间(双人:4 间 单人:1 间)共 2 晚(均为朝南高层景观房)						
订餐标准	早:西早 10 元/人 中:30 元/人 晚:30 元/人(均不含酒水)						
往返航班(车次)/时间				往:HU7098/16:30 返:MU5179/18:50(组团社代订)			
接团 时间地点	2022 年 9 月 30 日 16:00 宁波栎社国际机场(行李自带)			送团 时间地点	2022 年 10 月 2 日 16:20 宁波栎社国际机场		
组团社	北京风采旅行社			联 系 人	魏明	电话/传真 0108785××××	
地陪导游	朱亚	电话	1364668××××	全陪导游	华杰	电话 1356748××××	
行程摘要	时间	行 程 安 排				住宿宾馆	
	9 月 30 日	接机、沿途领略港城风貌,入住酒店				金港大酒店	
	10 月 1 日	溪口雪窦山、妙高台、千丈岩、蒋氏故居				金港大酒店	
	10 月 2 日	普陀山广福禅院、西山景区、普济寺朝拜、南海观音、送机					
租车单位	宁波锦江汽车租赁有限公司		送团司机		马师傅	电话 1385652××××	
随团司机	马师傅	电话	1385652××××	接团司机	马师傅	电话 1385652××××	
车 牌 号	浙 B202×××(17 座金龙客车)						
备 注	香花券费用自理						

旅行社(章):宁波城市旅行社 计调:陈某 导游:朱亚 2022 年 9 月 29 日



表 1-2 旅游者名单

序号	姓名	性别	国籍	年龄	职业	备注
1	刘甲	男	中国	62	董事长	团长
2	王甲	女	中国	60	退休教师	
3	刘乙	男	中国	36	工程师	
4	沈乙	女	中国	34	教师	
5	刘丙	男	中国	8	小学生	不加床
6	Tom	男	美国	24	外籍员工	
7	Marry	女	美国	22	外籍员工	
8	张乙	男	中国	40	企业经理	素食主义者
9	江乙	女	中国	38	会计	
10	张丙	女	中国	67	退休员工	自然单间

知识链接：旅游团团号编码可以用组团旅行社名字大写拼音首字母，然后加上相应的出发日期，例如北京风采旅行社的 BJFC-220501。还有的社划分比较清楚，由社名代码+部门代码+日期+团数组成，如表 1-1 所示团号 BJFC-TD-220929-2 的意思就是北京风采旅行社团队部 2022 年 9 月 29 号的第二个团。

注：本书每一任务对应一个或若干情景模拟与角色扮演，情景模拟与角色扮演逐一对应。如模块一项目 1 中的任务一仅对应情景模拟 1、角色扮演 1，任务二则对应情景模拟 2-1、角色扮演 2-1，情景模拟 2-2、角色扮演 2-2，情景模拟 2-3、角色扮演 2-3。



角色扮演 1

（地陪朱亚开始熟悉旅游接待计划。）

旅游团概况：_____

训练提示：了解组团社名称、全陪姓名、联系人姓名、电话、客源地及其使用语言。确定以前是否合作过，促进良好合作和及时沟通。可以据此书写接站牌，与组团社等相关接待部门确认。

旅游团成员基本情况：_____

训练提示：了解旅游团成员的情况有助于接团后的核对，也有利于个性化服务的开展。针对旅游团的性别结构、职业构成、年龄层次、宗教信仰，可以制定合理行程，确定重点关照对象，并及时与餐厅、景点等部门联络。

旅游路线细节：_____

训练提示:了解全程路线、乘坐交通工具及抵离时间、班次、地点,当地是行程首站、中间站还是末站。便于接站、送站,有助于合理安排行程,并据此与组团社积极协调。

交通票据情况:_____

训练提示:该团返程票或者去下一站的交通票是客人自理还是旅行社代订,有无变更及更改后的情况;座别为火车票还是飞机票。接待海外团应了解该团机票有无国内段;要弄清楚票种是 OK 票还是 OPEN 票。

知识链接:OK 票即已经定妥日期、航班和机座的机票。持 OK 票者若在该联程或者回程站停留 72 小时以上,国内机票须在联程或回程航班机起飞前两天的中午 12 时以前,国际机票须在 72 小时前办理座位再确认手续,否则原定座位不予保留。OPEN 票是不定期机票,旅游者乘机前须持机票和有效身份证件(护照、身份证等)去航空公司办理订座手续。订妥座位后才能乘机,此种客票无优先权、无折扣优惠。

(注意特殊要求和禁忌。)

住房要求:_____

训练提示:了解房间数及类别、朝向,有无自然单间、有无 VIP 房、有无加床。

知识链接:自然单间通常都是在团队旅游中产生的,如果一个团队的总人数为奇数,就会出现一个人住一间的情况,即产生自然单间。即使团队总人数是偶数,也可能出现自然单间:如游客中有一男一女,但他们并非夫妻或情侣,就会出现两个自然单间。大多数情况下,若出现自然单间,旅行社都会要求旅游者补房租的差价,也就是说,如果一间房是 100 元,你还要付 50 元的房租差价,因为团费里的住宿费都是以两个人住一间来计算的。

餐饮要求:_____

训练提示:了解早餐类型、正餐含酒水否、有何禁忌、有无风味餐。

游览要求:_____

训练提示:了解该团有无必去的景点、在景点景区有无专门活动、有无自费项目以及讲解要求等。

其他要求:_____

训练提示:明确有无会见、参观需要,是否有老弱病残的特别关照对象,便于安排食、住、行、游等事宜,并积极与酒店、餐厅、交通运输部门等相关单位联络。还可以根据需要,准备轮椅、拐杖、氧气袋等物品。



任务二

落实接待事宜



情景模拟 2-1

时间:2022年9月29日15:00

地点:宁波城市旅行社

人物:地陪朱亚、司机马师傅

事件:地陪朱亚与司机电话联络,落实接待车辆。



角色扮演 2-1

司:喂,您好!

地:您好,是马师傅吗? _____

司:是的,明天怎么碰头呢?

地: _____

司:嗯,那好的。

地:对了,您的车牌号是浙B202XX吗?

司:是的,是一辆蓝色的17座金龙客车。

地:我想问一下车上麦克风和空调都还好吧?

司:这些都没问题的。

地:那就好。给您简单介绍一下情况, _____

司:没关系,那他们在宁波住两晚咯?

地:是的,都在金港大酒店,详细情况我到时会跟您讲的。

司:那好的,我知道了。

地:那明天见!

司:明天见!

训练提示:地陪应与司机或者交通运输部门核实接团的车型、车牌号、碰头的时间、地点,以确保提前到达接站地点。如果接待大型团队,车上应贴上醒目的编号或者标志,一般是贴在车前玻璃处。



情景模拟 2-2

时间:2022年9月29日15:30

地点:宁波城市旅行社

人物:地陪朱亚、总台服务员

事件:地陪朱亚与宾馆总台的电话联络,落实住房。

角色扮演 2-2

总:您好,金港大酒店客房预订部,请问有什么可以帮您呢?

地:_____

总:请您稍等,我查一下。团号是不是 BJFC-TD-220929-2?

地:对,是的。

总:好的,他们明晚入住,人数 9+1,共 4 个双人标准间,1 个单人间,1 个全陪床,对吗?

地:对,我们要求所有房间_____

总:嗯,我们是按照你们的预订要求来安排的。

地:为方便我们联系客人,_____

总:嗯,没问题的,你们客人并不太多。

地:谢谢你们的配合,还有,这个团队的早餐是西式的吧?

总:嗯,没错。

地:这个旅游团队明晚五点以后入住,请贵酒店的行李服务生届时做好准备。谢谢你! 再见!

总:不用谢,再见!

训练提示:地陪应熟悉旅游团所住饭店位置、概况、服务设施和服务项目;核实旅游团所定房型、房间数、是否含早餐及其类型。如有必要,地陪可亲自前往饭店向有关人员了解团队排房情况,主动介绍团队的特点,与饭店接待人员配合做好接待工作。

情景模拟 2-3

时间:2022 年 9 月 29 日 16:00

地点:宁波城市旅行社

人物:地陪朱亚、餐厅服务员

事件:地陪朱亚与餐厅的电话联络,落实用餐。

角色扮演 2-3

餐:您好,甬城餐厅。

地:_____

餐:有的,团号是 BJFC-TD-220929-2 吗?

地:是的,是 9+1 的。还有几个细节问题要跟您讲一下。_____

餐:还是按照原来的用餐标准吧?

地:是的,拜托了哦!

餐:没问题,拜拜!

训练提示:地陪应提前与各有关餐厅联系,确认旅游团日程所安排的每一次用餐情况。在确认时,需讲明旅行社名称、团号、人数、餐饮标准、用餐日期和餐次、特殊要求等。



任务三

准备必要物品



情景模拟 3

时间:2022年9月29日16:30

地点:宁波城市旅行社

人物:地陪朱亚

事件:地陪朱亚开始准备和制作必要物品。



角色扮演 3

准备必要物品:_____

训练提示:地陪上团前应准备好接待计划、导游证、胸卡、导游旗、接站牌、团队结算单、旅游者意见调查表、现金等。地陪还应准备分发给旅游者的导游图等旅游资料,供应范围内的饮用水、水果、小食品等。还可以根据旅游团队的特殊要求,为残疾人预备轮椅、拐杖,为探险旅游团准备所需的帐篷、防寒衣物、防雨用具等有关工具,以及应不时之需的手电筒、手机充电器等物品。

制作接站牌如图 1-1 所示。

(A)	(B)
(C)	
(D)	

图 1-1 接站牌

训练提示:可以在接站牌上方(A)处写下组团旅行社名称,(B)处写下客源地,(C)处写下团队代号及全陪或领队姓名,(D)处写下地接社名称。书写时注意使用鲜艳的颜色并书写粗体字。



师生互动

一、怎样应对旅途中已多次遭遇不快的团队?

二、如何准备讲解内容和兴趣话题?

案例:小赵是河北廊坊××旅行社刚工作一年的年轻导游员,他带的一个系列团让他记忆深刻,也学到了不少知识。暑假,这个团队前后分四批参加“承德避暑山庄—木兰围场”三