

【面试必背】导游服务知识 60 问

1.地陪上团时在职业形象方面要符合什么要求?

答：（1）着装要符合导游人员的身份，要方便导游服务工作；（2）衣着要简洁、整齐、大方、自然、佩戴首饰要适度，不浓妆艳抹；

2.地陪在旅游团到达前应如何落实旅游车辆?

答：（1）与旅游汽车公司或车队联系，确认车辆的车型、车牌号和司机姓名及电话；（2）确定与司机的接头地点并告知活动日程和具体时间安排。

3.地陪上团前应做好哪些物品?

答：必备的工作物品包括：电子导游证、胸卡、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）、通讯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。

4.地陪上团前应如何做好语言和知识的准备?

答：（1）根据接待计划上确定的参观游览项目，做好讲解内容的准备，外语导游还要做好语言表达方法上的准备；（2）接待有专业要求的团队，要做好相关专业知识、词汇的准备；（3）作好当前的热门话题、国内外重大新闻、以及旅游者可能感兴趣的话题等方面的准备；（4）对自己不熟悉的景点应事先设法详细了解。

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内容?

答：（1）国内组团社联络人和全陪的姓名及电话号码；（2）抵达本地时所乘的机(车、船)班次、时间和接站地点（3）旅游团成员的人数、性别、姓名、职业、饮食习惯；（4）接待入境团还要了解客源地组团社名称和领队的名称、旅游团外语名称或代号、游客的国籍、语言

和宗教信仰以及入(出)境地点

6.地陪应从哪几方面掌握交通票据的情况?

答: (1) 该团去下一站的交通票是否按计划订妥, 有无变更以及更改后的落实情况; (2) 是否有返程票; (3) 是否有国内段国际机票; (4) 出境票的票种(是 OK 票还是 Open 票)。

7.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?

答: (1) 应问清该团来自哪个国家(地区)、客源地组团社和国内组团社的名称、领队及全陪姓名等。(2) 如该团无领队和全陪, 地陪应与该团成员核对团名、团号、国别(地区)及团员人数、姓名, 核实主要行程。

8.有托运行李的旅游团抵达本地后, 地陪应如何清点行李?

答: (1) 地陪应协助本团旅游者将行李集中放在指定位置, 提醒旅游者检查自己的行李物品是否完整无损。(2) 与领队、全陪核对行李无误后, 移交给行李员, 双方办好交接手续。(3) 若有行李未到或破损, 地陪应协助当事人到机场登记处或其他有关部门办理行李丢失或赔偿申报手续。

9.地陪在车上导游讲解时应站在什么位置?

答: (1) 应站在车厢前部, 司机位置附近, 面对客人, 站立讲解(2) 让客人能看到自己讲解, 自己也能看到全车客人的反应及表情, 以便于与司机联系, 处理突然出现的问题

10.对旅游团致一段规范的欢迎辞, 要求包括以下内容:

(1) 代表所在接待社、本人及司机欢迎客人光临本地; (2) 介绍自己的姓名及所属单位; (3) 介绍司机; (4) 表示提供服务的诚挚愿望; (5) 祝旅游愉快顺利。

11.地陪在车上进行沿途导游时，在导游内容和技巧上注意什么？

答：（1）讲解的内容简明扼要，语言节奏明快、清晰；（2）景物取舍得当，随机应变，见人说人，见物说物，与旅游者的观赏同步。

12.接团后，地陪在向旅游者作本地风情介绍时应包括哪些内容？

答：（1）介绍本地的概况应包括气候条件、人口、行政区域划分、社会生活、文化传统、土特产品、历史沿革等，（2）同时还可以适时介绍本地的市貌、发展概况及沿途经过的重要建筑物、街道等。

13.在旅游者入住酒店之后，地陪应如何保持与旅行团的联系？

答：地陪要掌握领队、全陪和团员的房间号，并将与自己联系的办法如房间号(若地陪住在饭店)、电话号码等告诉全陪和领队，以便有事时尽快联系。

14.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？

答：（1）及时向旅行社有关部门反映，对合理又可能满足的项目，应尽力予以安排；（2）对需要加收费用的项目，地陪要事先向领队或旅游者讲明，按有关规定收取费用；（3）对确有困难无法满足的要求，地陪要详细解释，耐心说服。

15.对领队和游客的证件保管、使用方面，地陪应作哪些工作？

答：（1）一般情况下，地陪不应保管旅行团的旅行证件，如需使用游客的证件办理某项手续时，用完后应立即归还旅游者或领队。（2）在离站前一天，地陪要检查自己的物品，看是否保留有旅游者的证件、票据等，若有应立即归还，当面点清。（3）某些酒店在旅行团入住后，要领队留下证件在总台，地陪应在旅行团离店时需提醒领队取回自己的证件。（4）入境团出境前，要提醒领队准备好全部护照和申报单，以便交边防站和海关检查。

16.旅游团到了本地后，地陪人员应该负责提供哪些服务？

答：（1）地陪应按时做好旅游团在本地的接送工作；（2）严格按照接待计划，做好旅游团在本地参观游览过程中的导游讲解工作和计划内的食宿、购物、文娱等活动的安排；（3）妥善处理各方面的关系和出现的问题。

17.去景点参观游览，出发前，地陪要做好哪些准备工作？

答：（1）准备好小旗、胸卡和必要的票证；（2）督促司机做好各项准备工作；（3）核实餐饮的落实情况；（4）出发前，地陪应提前10分钟到达集合地点；（5）核实、清点实到人数。

18.在前往景点的途中，地陪应做些什么？

答：（1）重申当日活动安排；（2）作沿途风光导游；（3）扼要介绍游览景点。

19.抵达景点时，在下车前，地陪应向旅游者交待哪些注意事项？

答：下车前地陪要讲清并提醒旅游者记住旅行车的型号、颜色、标志、车号和停车地点、开车的时间；

20. 在景点示意图前，地陪应向游客交代什么？

答：（1）讲明游览路线、所需时间、集合时间、地点等；（2）讲明游览参观过程中的有关注意事项。

21.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？

答：（1）讲解内容繁简适当，应包括该点的历史背景、特色、地位、价值等方面。（2）讲解的语言应生动，富有表达力。（3）组织安排上，应保证在计划内，项目能充分地游览、观赏，做到讲解与引导游览相结合，集中与分散相结合，参与游览和适当休息相结合(劳

逸适度)，并应特别关照老弱病残旅游者。

22.在景点游览中，地陪如何防止旅游者走失？

答：（1）导游人员要提醒游客：记住地接社名称。车号。酒店名称，团队行进时不要离团太远，在外逗留或自行外出时回酒店不要太晚。

（2）在参观游览过程中，经常向游客预报行程并讲清用餐时间、地点，游览线路，集合时间，地点以及停车地点。（3）要自始至终与旅游者在一起，常清点人数。（4）和全陪、领队密切配合，地陪在前引路，全陪、领队做好断后工作。（5）地陪要以精彩的讲解吸引游客。

23.地陪应向客人介绍所入住饭店的哪些设施？

答：地陪应向全团介绍店内的外币兑换处、中西餐厅、娱乐场所、商品、公共洗手间等设施的位置，并讲清入住店注意事项。

24.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？

答：（1）地陪安排购物次数不能过多、时间不能过长，不能强迫旅游者购物等；（2）在旅游者购物前，地陪应向其介绍当地商品特色，教会旅游者辨别商品的优劣、真伪，并向全团讲清停留时间及其注意事项，接待入境团的时候要做好翻译工作，必要时协助游客办理商品托运手续等；（3）如遇小贩强拉强卖时，地陪有责任提醒客人不要上当受骗，不能放任不管；（4）当商店不按质论价、抛售伪劣商品、不提供标准服务时，地陪应向商店负责人反映，维护客人的利益。

25.在用餐前、用餐时和用餐后，地陪要做好哪些工作？

答：（1）在用餐前吗，地陪要提前落实本团当天的用餐，用餐地点、时间、人数、标准、特殊要求逐一核实并确认；（2）用餐时，地陪应巡视团队的用餐情况一二次，解答旅游者在用餐中提出的问题，并监督、检查餐厅的服务质量；（3）用餐后，地陪要严格按实际用餐

人数、标准与餐厅结账。

26.在风味餐宴上，地陪要向旅游者介绍些什么？

答：地陪要向旅游者介绍风味名菜的选料、烹制、有关典故及其吃法。

27.地陪应怎样安排好旅游团计划内和计划外的文娱活动？

答：（1）如果是计划内的文娱节目，地陪应陪同前往，并介绍情况；（2）如果是计划外的文娱活动(如旅游者提出自费观看文娱演出或参加某种娱乐活动)，地陪一般应予以协助，如帮助购买门票、要出租车等，通常不陪同前往；（3）当游客要去大型娱乐场所活动时，地陪应提醒旅游者不要走散，并注意他们的动向和周围的环境，以防不测。

28.旅游者要求参加舞会活动时，地陪应提供什么服务？

答：（1）若是有关单位组织的社交舞会，地陪应陪同前往；（2）若是旅游者自己购票的娱乐性舞会，地陪可代为购票，是否参加自便，但无陪舞的义务。

29.旅行社离开当地饭店前，地陪要办好哪些手续？

答：（1）集中交运行李。如旅行团有行李须交付托运，地陪要按商定好的时间与领队、全陪和行李员一起清点行李并检查行李包扎情况。（2）办理退房手续。如无特殊原因，地陪应在中午 12:00 以前办理退房手续；（3）集合登车。离开饭店前，地陪要询问旅游者与饭店的帐目是否结清，请旅游者将房间钥匙交回服务台；集合旅游者上车，等旅游者入座后，要仔细清点实到人数，提醒旅游者检查有无遗漏物品。

30.游览完当天景点后，在返回饭店的途中及下车前后，地陪有哪些工作要做？

答：（1）返程中，地陪应回顾当天参观、游览的内容，必要时可补

充讲解，回答旅游者的问询；（2）如旅行车不从原路返回饭店，地陪应作沿途风光导游；（3）返回饭店下车前，地陪要预报晚上或次日的活动日程、出发时间、集合地点等；（4）提醒旅游者带好随身物品；（5）地陪要先下车，照顾旅游者下车，再向他们告别。

31.国外入境团抵达旅游目的地国家时，需要过哪“三关”？

答：就是要办理有关入境的三项检查手续：卫生检疫、证件查验、海关检查。

32.旅行社离开本地前，地陪应对交通票据作哪些方面的核对和落实？

答：（1）旅游团离开的前一天，地陪应核实旅游团离开的机(车、船)票，要核对团名、代号、人数、全陪姓名、去向、航班(车次、船次)、起飞(开车、启航)时间、在哪个机场(车站、码头)离开等事项。如果航班(车次、船次)和时间有变更，应当问清是否已通知下一站接待社，以免造成漏接。（2）若是乘飞机离境的旅游团，地陪应提醒或协助领队提前 72 小时确认机票。

33.为了保证不出现误机(车、船)的事故，导游在送团时在时间上要注意什么？

答：导游团送团是，用确保团队在飞机和车、船离站前抵达机场或者码头，具体要求是：（1）出境或去沿海城市的航班，提前 2 小时；（2）乘国内线的航班提前 90 分钟；（3）乘火车、轮船提前 1 小时。

34.送走旅游团后，地陪与司机还有什么工作要做？

答：（1）地陪应与司机核实用车公里数，在用车单据上签字，并要保留好单据；（2）如果过桥费、公路费、停车费由地陪所属的旅行社支付，则在汇总、核实后与司机结算，并保存好票据。

35.地陪下团后，怎样做好总结工作？

答：（1）填写并交回各类调查表、报告表，认真写好陪团小姐，实

事求是地汇报接团情况（2）旅游中若发生重大事故，要整理成文字材料向接待社和组团社汇报

36. 在阅读接待计划时,全陪要重点对接待对象掌握些什么?

答：（1）记住旅行团的名称(或团号)、国别、人数和领队姓名；（2）了解旅游团成员的民族、职业、姓名、性别、年龄、宗教信仰、生活习惯等；（3）了解团内较有影响的成员、特殊照顾对象和知名人士的情况。

37.国内长线团的全陪在与当地导游人员商定日程时，应掌握怎样的原则?

答:（1）如果地陪修改日程时，全陪应坚持“调整顺序可以，减少项目不行”的原则，必要时报告组团社；（2）地陪推荐自费项目时，全陪要征求全体旅游团成员的意见。

38.领队与客人之间出现矛盾时，全陪应该怎么办?

答：（1）全陪对他们之间的矛盾不宜寻根究底（2）不宜发表自己的意见，不宜介入矛盾（3）必要时可帮助协调他们之间的关系

39.全陪要做好哪些人员或部门之间的联络、协调工作?

答：（1）要做好领队与地陪、旅游者与地陪之间的联络、协调工作；（2）要做好旅游线路上各站间，特别是上、下站之间的联络工作，通报情况，落实接待事宜。

40.每到一个旅游目的地，全陪都要做好那些工作?

答：（1）全陪应向地陪通报旅游团的情况，并协助地陪工作；（2）监督各地服务质量，酌情提出改进意见和建议；（3）保护旅游者的安全，预防和处理各种事故；（4）为旅游者当好购物顾问；（5）做好与下一站的联络工作。

41.地陪下团后，应如何处理好旅游团遗留问题？

答：（1）如有旅客路临走前托办事情，要按规定处理，必要时请示领导后再处理（2）如在带团过程中遇到不顺利或可能引起客人投诉的问题，要主动向有关领导汇报（3）如团队出现情况变化，比如客人中途退团、免票等涉及退款事宜的，应向计调汇报。

42.全陪在旅游团的旅游活动中充当什么角色？负什么责任？

答：全陪是组团社的代表。自始至终参与旅游团队全程的活动，负责旅游团移动中各环节的衔接，监督接待计划的实施，协调领队、地陪、司机等接待人员的关系。

43.在游览活动中，为保护旅游者的安全，预防事故的发生，全陪该怎样做？

答：（1）游览活动中，全陪要注意观察周围的环境，留意旅游者动向，协助地陪圆满完成导游讲解任务，避免旅游者走失或发生意外。（2）全陪提醒旅游者注意人身和财物安全，如突发意外，应依靠地方领导妥善进行处理。

44.全陪在旅游团购物时应如何发挥监督与指导的作用？

答：（1）如地陪过多地安排购物次数或延长购物时间的情况，要及时交涉；（2）购物时，要提醒旅游者注意商品的质量和价格，谨防假货或以次充好；（3）入境团旅游者购买贵重物品特别是文物时，要提醒其保管好发票以备出海关时查验；购买中成药、中药材时，要向其讲清中国海关的有关规定。

45.在旅游团抵达酒店时，全陪有哪些服务工作要做好？

答：（1）积极主动地协助领队办理旅游团的入住手续；（2）请领队分配住房，但全陪要掌握住房分配名单，并与领队互通各自房号以便联系；（3）热情引导旅游者进入房间；（4）如地陪不住酒店，全陪

要负起全责，照顾好旅游团；（5）掌握酒店总台的电话号码及与地陪紧急联系的办法，以备必要时联系。

46.团队在乘搭的交通工具(机、车、船)时，全陪应做好哪些工作？

答：（1）乘飞机(火车、轮船)时，全陪要积极争取民航、铁路、航运部门工作人员的支持，共同做好安全保卫、生活服务工作；（2）在运行中，全陪应提醒旅游者注意人身和物品的安全；（3）组织好娱乐活动，安排照顾好饮食和休息；（4）保管好行李托运单和飞机、车、船票等单据，抵达下站时将其交予地陪；（5）乘火车旅行，应事先请领队分配好包房、卧铺铺位。

47.在旅游团离开各地之前，全陪应做好哪些离站工作？

答：（1）提前提醒地陪落实离站的交通票据及离站的准确时间。（2）协助领队和地陪办理离站事宜。（3）妥善保管票证。

48.在监督各地服务质量方面，全陪应采取怎样的措施？

答：（1）若某地的活动安排上与前几站有明显重复，应建议地陪作必要的调整；（2）若对当地接待工作有意见(如住房、餐饮、车辆达不到原协定的标准，地陪擅自减少、取消旅游项目或收费加点，过多安排购物等)，要诚恳地向地陪提出。（3）如仍未改善，则直接向接待社提出，必要时向组团社报告。

49. 在入境团即将离境前,全陪要做好哪些送团的服务工作？

答：（1）当旅行结束时，全陪要提醒旅游者带好自己的物品和证件；（2）征求旅游者对整个接待工作的意见和建议；（3）致欢送辞，对客人给予的合作表示感谢并欢迎再次光临。

50.以全陪的身份对旅行团致一段欢送辞。

要求包括以下内容：（1）回顾旅游活动，感谢大家的合作；（2）表达友谊和惜别之情；（3）诚恳征求旅游者对接待工作的意见和建议；

(4) 若旅游活动中有不顺利或旅游服务有不尽如人意之处，导游人员可借此机会再次向旅游者赔礼道歉；(5) 表达美好的祝愿。

51.《全陪日志》包括哪些内容?

答：《全陪日志》的内容包括：(1) 旅游团的基本情况；(2) 旅游日程安排及飞机、火车、航运交通情况；(3) 各地接待质量(包括客人对食、住、行、游、购、娱各方面的满意程度)；(4) 发生的问题及事故的处理经过；(5) 旅游者的反映及改进意见。

52.面对旅游者的苛求和挑剔，导游人员应付的“三步曲”是什么?

答：(1) 要认真倾听，不要没有听完就指责旅游者的要求不合理或胡乱解释；(2) 二要微笑对待，不要一听到不顺耳的话就表示反感还恶语相向；(3) 三要耐心解释，对合理的但不可能办到的要求，要耐心地、实事求是地进行解释，不要以“办不到”一口拒绝。

53.导游人员应该从哪五个方面向旅游者提供心理服务?

答：(1) 尊重游客；(2) 保持微笑服务；(3) 学会使用柔性语言；(4) 与游客寻求建立“伙伴关系”；(5) 多提供个性化服务。

54.导游人员要怎样做才算是宽容待客?

答：(1) 要尊重游客。就是要重视并恭敬的对待客人；(2) 要理解游客。就是要观察游客的心理变化,领悟游客的用意；(3) 要谅解游客。就是不去挑剔或指责游客的言行疏忽或失误。

55.在带团的全过程中，导游人员与旅游者之间应保持怎样的人际关系?

答：(1) 导游人员要记住自己是主人。要有主人热情好客的态度，要有主人的度量，要对客人(旅游者)礼让三分。(2) 导游人员不要与游客过分亲近；不介入旅游团内部的矛盾和纠纷，不在游客之间搬弄是非；对待游客要一视同仁，不厚此薄彼。

56.导游人员在上团前，要做好哪些方面的心理准备？

答：（1）准备面临艰苦复杂的工作。导游人员不仅要考虑到按照正规工作程序的要求提供给旅游者热情的服务，还要有充分的思想准备考虑对特殊旅游者如何提供服务，以及在接待工作中发生问题或事故时如何去面对、去处理。（2）准备承受抱怨和投诉。导游工作繁杂辛苦，有时导游人员已尽其所能热情周到地为旅游团服务，但还会有一些旅游者挑剔、抱怨、指责导游人员的工作，甚至提出投诉。对于这种情况，导游人员也要有足够的心理准备，冷静、沉着地面对，无怨无悔地为旅游者服务。

57.导游人员应如何协助、安排入境旅游者的会见活动？

答：（1）当旅游者(主要是专业旅游团)会见中国方面的同行或负责人，必要时导游人员可充当翻译；若有翻译，导游人员则在一旁静听。（2）旅游者若会见在华亲友，导游人员应协助安排，但在一般情况下无充当翻译的义务。

58.导游人员在带团的过程中，应如何推销旅游目的地和本旅行社的旅游产品(旅游线路)？

答：（1）认真做好导游讲解服务与旅行生活服务，在游客心目中树立本地旅游资源和旅游企业的良好形象，增强游客来本地重游的吸引力。（2）向游客介绍旅游目的地的其他旅游资源和旅行社的特色产品，提供有关的宣传和促销资料，便于游客回去后向其亲友介绍，从而扩大旅游目的地和旅行社产品的影响。

59.导游人员作导游讲解时，音调和举止应如何？

答：（1）导游人员讲解时音调要响亮、自然、正确又富于变化，令听者感到亲切自然而产生感染力。（2）导游人员的神态，手势以及讲解的内容和当时的气氛有机配合，和谐一致。

60.外国游客故意在导游员面前谈论西藏、台湾的归属等敏感问题时，

导游员应怎么对待？

答：（1）积极地宣传我国政府的对外政策、对台方针和民族政策，有好处地介绍我国的国情。（2）阐明我方对这些问题的立场、观点，求同存异。（3）不要与之纠缠，但要在适当时机提醒该游客，并理直气壮，观点鲜明地对其错误观点予以驳斥。

未来教育