

导游业务与技巧复习大纲 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/295/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_B8_9A_E5_c67_295461.htm

导游业务与技巧复习大纲

- 1、中国三大旅行社的产生、导游员的出现。
- 2、导游服务的范围。
- 3、导游服务的特点。
- 4、导游服务的原则。
- 5、导游人员的概念和分类。
- 6、导游人员的技术等级分类。
- 7、全程陪同导游人员的职责。
- 8、地陪导游人员的职责。
- 9、导游人员的素质表现。
- 10、导游人员的修养的主要表现。
- 11、导游人员的行为规范。
- 12、全陪、地陪、领队协作共事的基础。
- 13、地陪服务程序中的迎接服务和送行服务的具体程序。
- 14、领队和地陪商定日程时的注意事项。
- 15、散客旅游的特点。
- 16、散客的单项委托服务。
- 17、旅游活动计划和日程变更的处理。
- 18、漏接的处理与预防。
- 19、旅游者证件丢失的处理。
- 20、旅游者走失的处理和预防。
- 21、对散发宗教宣传品行为的处理。
- 22、交通事故的处理和预防。
- 23、火灾事故发生后引导游客自救。
- 24、旅游者购物方面个别要求的处理。
- 25、需劝阻旅游者自由活动的几种情况。
- 26、旅游者要求延长旅游期限。
- 27、外国游客入境的知识。
- 28、中国游客出境。
- 29、机场建设费和机票的知识。
- 30、旅客列车的种类。
- 31、外汇、旅行支票的知识。
- 32、摄氏、华氏换算知识。
- 33、主要的导游服务技能。
- 34、向游客提高心里服务的主要方面。
- 35、调节游客情绪的方法。
- 36、导游语言的八要素。
- 37、导游人员在导游活动中必须遵循的原则。
- 38、虚实结合法。
- 39、旅游安全事故的分类。
- 40、中国海关旅客须知部分。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访

