

导游业务口试问题集（2）PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/40/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_B8_9A_E5_c34_40092.htm

六、地陪为什么要与领队核对商定活动日程？核对商定日程时一般会出现哪三种情况？地陪应如何答对？应采取什么相应措施？

旅游团开始参观游览之前，地陪应与领队、全陪商定本地节目安排，并即使通知到每一位游客。核对、商定日程是旅游团抵达后的一项重要工作，可视作两国（两地）间导游人员合作的开始。游客有权审核活动计划，也有权提出修改意见。导游人员与游客商定日程，既是对游客的尊重，也是一种礼遇。领队希望得到他国导游人员的尊重和协助，商定日程并宣布活动日程是领队的职权。在核对、商定日程时，对出现的不同情况，地陪要采取相应的措施。

- 1.领队或游客提出小的修改意见或要求增加新的游览项目时，地陪应及时向接待社有关部门反映，对合理又可满足的项目应尽量安排；需要加收费用的项目，地陪要事先向领队或游客讲明，按关规定收取费用；对确有困难无法满足的要求，地陪应向领队或游客说明原因并耐心解释。
- 2.领队或游客提出的要求与原日程不符且又涉及接待规模时，地陪一般应婉拒，并说明我方不便单方面执行合同；如有特殊理由，并且是有领队提出时，地陪必须请示接待社有关部门。
- 3.领队（或全陪）手中的接待计划与地陪的接待计划有部分出入时，地陪应及时报告接待社查明原因，分清责任；若是接待方旅行社的责任，地陪应实事求是的说明情况并赔礼道歉。

七、在旅游团出发参观游览之前，地陪提前10分钟到达集合地点后需要做哪些工作？

- 1.出发

前地陪应提前10分钟到达集合地点，并督促旅游车司机做好各项准备工作。

2.核实、清点实到人数 若发现有游客未到，地陪应向领队或其他游客问明原因，设法及时找到；若有的游客愿意留在饭店或不随团活动，地陪要弄清情况并妥善安排，必要时报告饭店有关部门。

3.提醒注意事项 地陪要向游客预报当日天气和游览景点的地形、行走路线的长短等情况，必要时提醒游客带好衣服、雨具及换鞋等。

4.准点集合登车 地陪要提醒集合时间和地点；游客陆续到达后，地陪清点实到人数并请游客及时上车，此时地陪应站在的车门一侧，一面招呼大家上车，一面扶助老弱者登车；开车前，地陪要再次清点人数。

八、在至参观游览途中，地陪应该做哪些工作？到达景点前后应交代哪些注意事项？

1.重申当日活动安排 开车后，地陪要向游客重申当日活动安排，包括午、晚餐的时间地点；向游客报告到达游览参观景点途中所需时间；视情况介绍当日国内外重要新闻。

2.风光导游 在前往景点的途中，地陪应相机向游客介绍本地的风土人情、自然景观，回答游客提出的问题。

3.介绍游览景点 抵达景点前，地陪应向游客介绍该景点的简要情况，尤其是景点的历史价值和特点。讲解要简明扼要，目的是为了满足不同游客事先想了解有关知识的心理，激起其游览景点的欲望，也可节省到目的地后的讲解时间。

4.活跃气氛 如旅途长。地陪可以与游客讨论感兴趣的国内外问题，或组织适当的娱乐活动活跃气氛。

到达景点前后，地陪要交代游览注意事项

(1).抵达景点时，下车前地陪要讲清并提醒游客记住旅游车的标志、车号和停车地点，开车时间。

(2).在景点示意图前，地陪应讲明旅游路线、所需时间、集合时间和地点等。

(3).地陪还应向

游客讲明游览参观过程中的有关注意事项。边境游的旅游团，地陪在出境前向游客讲清旅游目的国的风俗、习惯及注意的事项。

九、在带领游客购物时，地陪的职责是什么？需要注意什么问题？购物时旅游团的一项重要活动，地陪应严格执行接待单位制定的游览活动日程，带旅游团到旅游定点商店购物，避免安排次数过多，强迫游客购物等问题。在游客购物时，地陪应向全团讲清停留时间及购物的有关注意事项，介绍本地商品特色，承担翻译工作，如游客需要协助其办理商品托运手续。遇小贩强拉强卖时，地陪有责任提醒游客不要上当受骗，不能放任不管。对商店不按质论价、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，维护游客的利益。

十、旅游团在离开本站（地）之前，地陪应做好哪些准备工作？

- 1.核实、确认交通票据（1）.旅游团离开本地的第一天，地陪应该核实该团离开的飞机（火车、轮船）票，核对团员、人数、去向、航班（车次、船次）、起飞（开车、启航）时间（要做到四核实：计划时间、时刻表时间、票面时间、问讯时间）、在哪个机场（车站、码头）启程等事项。（2）.如果旅游团时乘飞机离境，地陪应提醒或协助领队提前72小时确认机票。
- 2.商定出行李时间（1）.在核实确认了交通票据之后，地陪应先与旅行社行李部联系，了解旅行社行李员交接行李的时间（或旅行社规定的时间），然后再与饭店行李员商定地陪、全陪、领队与饭店行李员四方交代行李的时间。（2）.与饭店行李员商定后，再与领队、全陪商定游客出行李的时间，然后通知全团，同时要向游客讲清托运行李的具体规定和注意事项。
- 3.商定出发、叫早和早餐时间（1）.因为司机比较了解路况，所以地陪一

般应与旅游车司机商定出发时间，向司机说明该团时乘国内航班还是乘国际航班离开。为了安排得更合理，还应及时与领队、全陪商议，确定后及时通知本团游客。（2）.如该团出发的时间较早，地陪应与领队、全陪商定叫早和用餐的时间并通知游客。如果该团需要改变用餐时间（早于餐厅的服务时间）、地点和方式，地陪应通知饭店有关部门提前安排。

4.协助饭店结清与游客有关的帐目 为了在出发时能让游客顺利离开饭店前往机场（车站、码头），地陪应做到：（1）.提醒本团游客尽早与饭店结清有关帐目：如洗衣费、长途电话费等；如有游客损坏了客房设备，地陪应协助饭店妥善处理赔偿事宜。（2）.及时通知饭店有关部门该团的离站时间，提醒其提前与游客结清帐目。

5.及时归还证件 一般情况下，地陪不应保管旅游团的旅行证件，用完后应立即归还游客或领队。在离站前一天，地陪要检查自己的物品，看是否保留有游客的证件、票据等，若有应立即归还，当面点清。出境前要提醒领队准备好全部护照和申报表，以便交边防站和海关检查。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com