

目 录



上篇 实训技能

模块一 导游服务工作与导游人员的认知	003
实训项目一 对导游服务工作的认知	004
实训项目二 对导游人员的认知	007
模块二 地陪导游服务实训	012
实训项目一 接待前准备工作和迎接服务	013
实训项目二 欢迎词、途中导游	018
实训项目三 入住饭店与参观游览服务	021
实训项目四 送站服务与善后工作	027
模块三 全陪导游服务实训	031
实训项目一 全陪接团前的准备工作	032
实训项目二 全陪接团流程	035
模块四 领队服务实训	037
实训项目一 领队接团前的准备工作	038
实训项目二 领队服务程序	043
模块五 散客导游服务实训	046
实训项目 散客导游服务	046
模块六 导游词创作实训	050
实训项目一 优秀导游词赏析	051
实训项目二 导游词创作	060
模块七 导游讲解技能实训	069
实训项目一 导游讲解方法基本训练	070
实训项目二 虚拟自然景观讲解	074
实训项目三 虚拟人文景观讲解	078

实训项目四 实地自然景观讲解	083
实训项目五 实地人文景观讲解	087
模块八 校园研学导游实训	091
实训项目一 大学校园研学导游	092
实训项目二 校史馆讲解	096
模块九 导游应变技能实训	100
实训项目一 旅游活动日程和计划变更的处理	101
实训项目二 业务事故的处理	103
实训项目三 游客个人事故的处理	105
实训项目四 旅游安全事故的处理	107
实训项目五 旅游卫生救护的处理	110
实训项目六 游客个别要求的处理	113
模块十 旅游才艺技能实训	117
实训项目一 歌曲、戏曲	118
实训项目二 讲故事、幽默笑话	121
实训项目三 猜谜语、脑筋急转弯	124
实训项目四 朗诵、绕口令	131
实训项目五 趣味游戏	138
模块十一 导游虚拟仿真项目实训	145
实训项目 导游虚拟仿真项目实训	146

下篇 优秀导游服务案例

模块十二 保持初心	155
1. 接待特殊旅游团	155
2. 失而复得的钱包	156
3. 痛并快乐着	157
4. 游客刁难的应对	157
5. 用心对待客人	158
6. “不拿群众一针一线”	159
7. 欢笑与泪水	160

模块十三 迎送服务	162
1. 第一次接站	162
2. 延误带来的快乐	163
3. “漏接”风波	165
4. 终于赶上了火车	166
5. 临行要求加景点	167
6. 导游当起“调解员”	168
7. 莫名成了“受气包”	168
模块十四 旅游活动组织服务	170
1. “悠哉游哉”的旅游团	170
2. 游客们再也不迟到了	172
3. 机灵的地陪	173
4. 学会婉拒	174
5. “爱插嘴”的领队	175
6. 北极惊魂之旅	176
7. 用故事缓解“尴尬”	177
模块十五 讲解服务	178
1. 妙用方言式讲解	178
2. 对比讲解	179
3. 问答式讲解	180
4. 借题发挥式讲解	181
5. 故事导入式讲解	182
6. 普及知识式讲解	183
7. 遵循史实的讲解	184
模块十六 生活服务	185
1. 急中生智,导游“买饭”	185
2. 竭尽全力,满足游客需求	185
3. 快乐旅行,“拒绝”牙疼	186
4. 失而复得的包包	187
5. 设法安顿老弱孕残游客	188
6. 让游客吃好玩好是我的责任	189

模块十七 事故应对	190
1. 旅游大巴进水,游客被困	190
2. 游客摔伤	191
3. 台湾导游带武汉团徒步脱险	192
4. 自费体验项目需提前告知	193
5. 突发情况转换为特色体验	194
6. 途中遭遇洪水	194
7. 失而复得的行李	196
模块十八 文明旅游	197
1. 私自带走自助餐食物	197
2. 车上抽烟	197
3. 以身作则,倡导文明	198
4. 爱护文物古迹,倡导文明旅游	199
参考文献	201
附录	203
附录一 导游人员管理条例	203
附录二 导游管理办法	205
附录三 导游服务规范	212