



本章重要程度：



# 第一章

## 領隊與導遊技巧



knowledge is power. knowledge is power.



### 一、領隊基本守則

#### (一) 原則

領隊須時刻注意專業操守和本著熱誠服務的精神，嚴格遵守以下原則：

1. 必須具備優秀的專業素養與操守，以維護旅行社及旅遊業整體的形象和聲譽。
2. 必須認清自己的責任，以誠實和公平的方式提供最高水準的服務，並要有為旅遊業的發展作出貢獻的使命感。

#### (二) 領隊的專業操守

##### 1. 竭誠服務：

在旅程中必須竭盡所能為團員服務。

##### 2. 具備職業道德：

必須堅守職業道德，接待團員時：

- (1) 必須行為端正、盡責盡力、言行謹慎、誠懇有禮、準時執勤、細心忍耐；並盡力維護團隊的整體利益。
- (2) 必須不論團員的年齡、性別、體格狀況、信仰、種族或國籍等，均公平和耐心地對待所有團員。



- (3) 必須向團員提供正確和有事實依據的資料，如有需要，須向有關機構(如：政府機關、保險公司、觀光局等)求證。
- (4) 必須尊重到訪地的風俗習慣。
- (5) 為保障團員的健康及確保旅途上空氣清新，不可在團員面前吸煙。
- (6) 為免影響執勤時的判斷和專注力，工作之前或期間都不可飲酒、濫藥或賭博。
- (7) 不可向團員推薦或推銷藥物或任何違例物品。
- (8) 不可沒收或扣押，或恐嚇沒收或扣押團員的旅遊證件。

### 3.注重儀表：

衣著要得體，以確立專業形象。

### 4.注意團隊安全：

- (1) 凡事必須以**團隊安全**為先，並適當地提醒團員小心財物，和注意飲食、交通、住宿、觀光和進行活動時的安全。
- (2) 若不幸發生意外，必須儘快安排受傷的團員接受專業治療，並聯絡保險公司(如已購買旅遊保險)，安排緊急救援服務(如有需要)，及向所屬旅行社報告。如意外涉及第三者責任問題，必須向警方報案。
- (3) 若團員生病，必須儘快協助安排病者就醫及聯絡保險公司(如已購買旅遊保險)，並因應情況決定是否向所屬旅行社報告。若患病人數眾多或可能涉及第三者責任問題，必須向所屬旅行社報告或向警方報案。

### 5.履行服務承諾：

必須按照所屬旅行社的行程安排及旅遊服務合約的內容，向團員提供最高水準的服務。未經團員及旅行社同意，不得擅自更改團隊的行程安排(包括增加或刪減任何項目)。如在緊急或特



別情況下必須作出更改時，須向團員清楚交代原因，及儘快向所屬旅行社報告。

### 6. 發揮合作精神：

必須與當地導遊、旅遊車司機等工作夥伴，和其他服務供應商如旅遊景區、主題公園、酒店、食肆、旅遊車公司等的工作人員，保持良好及廉潔的合作關係。

### 7. 尊重同業：

不得惡意詆譭同業。

### 8. 遵守收取服務費的規定：

- (1) 必須遵守所屬旅行社有關收取服務費的規定。
- (2) 不得強逼團員支付服務費，亦不得因團員少付或不付服務費而影響其服務水準。

### 9. 遵守安排自費活動的規定：

- (1) 必須遵守所屬旅行社有關安排自費活動的規定。
- (2) 不得強逼團員參加自費活動，必須讓團員按其個人喜好自由選擇是否參加自費活動。
- (3) 安排自費活動前，必須確保團員清楚各項活動的內容、所需時間、收費、安全和責任問題。
- (4) 旅行團進行自費活動期間，必須為選擇不參加自費活動的團員作出適當的安排。

### 10. 遵守安排購物活動的規定：

不得強逼及(或)提供不實資料誤導團員購物，亦不得因團員拒絕購物而影響其服務態度。



### 11. 遵守禁止收取離團費的規定：

不得在任何時間，以任何形式向團員索取或收取中途離團的離團費。

#### (三) 遵紀守法

領隊必須遵守我國和到訪地的法律，並協助團員瞭解及遵守。

### 考古題觀摩

- |    |   |   |
|----|---|---|
| 1. | 對於行程中的額外旅遊，領隊應如何處理？ (A)領隊視時間是否許可，自行做決定處理 (B)行程中的額外旅遊是當地旅行社及導遊的權利，由他們處理，告知領隊即可 (C)在時間及安全的考量下，與當地旅行社、導遊研究後，向旅客宣布如何安排及收費，並回報公司 (D)因在海外臨時決定，安全上有問題領隊不要推出【95 領一】 | C |
| 2. | 導遊領隊帶團，對自由活動時間的較佳安排方式是： (A)讓團員自行安排 (B)安全起見，旅館附近逛逛就好 (C)給予建議行程，但尊重客人意願 (D)趁機推銷自費行程【96 領一】  | C |
| 3. | 領隊在介紹自費活動時，下列那一事項不是必要的？ (A)向客人收取費用 (B)服務項目 (C)司機費用 (D)時間長度【100 領一】  | C |
| 4. | 領隊帶團銷售「自費行程」(Optional Tour)時，如團員費用已收，但因天候不佳時，下列操作技巧，何者為宜？ (A)因少數團員之堅持而照常執行 (B)接受對方業主的勸誘而照常執行 (C)為旅行業及領隊本身的利益執意執行 (D)不可堅持非做不可，以免導致意外事故發生【100 領一】             | D |
| 5. | 行程中，購物可以令團員滿足。領隊在處理購物原則，下列何者適宜？ (A)提早完成行程，安排團員購物 (B)儘量配合當地導遊，於行程中購物 (C)購物點要適量，不影響既定行程及用餐時間 (D)任意調整行程，以方便停靠購物點【101 領一】                                       | C |



## 二、領隊帶團服務流程 · · · · ·

### (一) 行前準備

- 1.核對檢查團體機票、旅客證照、票據、表格和旅行證件。
- 2.物質準備(如粗筆、粗膠帶、外用藥品、旗子、急救包...)。
- 3.召開出國前的說明會(特別說明安全、自費、小費等注意事項)。
- 4.特殊安排(素食確認、行動不便團員安排)。
- 5.備妥台灣駐當地國使節電話住址。
- 6.至少在 **24 小時** 之前向航空公司確認**特別餐**。

### (二) 出境服務

- 1.確實與送機人員核對交接物品(回程 TKT、機場稅 B/PASS TAX、行李掛牌 TAG 等)。
- 2.所有行李均掛進後，集合團員：
  - (1) 自我介紹。
  - (2) 發還護照。
  - (3) 說明登機門最晚時間。
  - (4) 說明出境流程。

### (三) 機上服務

- 1.領隊的座位最好安排在靠走道且近團隊的座位。
- 2.確認人員是否就坐，對座位是否滿意。
- 3.檢查**出入境卡**(俗稱 **ED 卡**)有無缺漏。
- 4.團員有特別餐者(如素食 **VG**)須先告知空姐。
- 5.隨時巡視團員狀況。



6.通知團員下機後集合處。

#### (四) 轉機服務

1.取出下段機票及轉機**行李之掛牌(TAG)**辦理 Check-in。

2.將團員安置於餐廳區休息；並告知登機時間及閘門。

#### (五) 出國領隊境外旅遊服務

1.抵達目的地後，領隊應立即清點團員人數，並與境外接待社的導遊人員接洽，清點交接行李。

2.安排團隊入住飯店：

(1) 因行程延誤，無法準時到達旅館住宿，應先打電話給旅館，告知到達時間，並先取得房號，以利先分配房間，縮短等候時間。

(2) 分配團員房間時應注意：

①年紀較大、行動不方便者儘量安排住較低樓層的房間。

②同一家人或好友是否住在同一樓層或緊鄰。

③全團中是否有設備或大小相差太大者。

④分房過程中如造成單人房產生，須繳付單人房附加費 (Single Supplement)

(3) 辦妥旅館入住手續後，為有效控制時間，「早餐券」可於發放房間鑰匙之際一併給予。

(4) 飯店退房(Check-Out)手續後，準備離開飯店前，應清點團員人數、行李總件數。

3.商定排程：

(1) 遇有當地導遊人員修改日程時，應堅持**調整順序可以，減少專案不行**的原則，必要時報告所屬旅行社

(2) 當地導遊人員推薦自費專案時，要徵求**全體旅遊團成員**的意見。對於具有危險性的自費行程，事前應盡到告知旅客



危險性之義務，由旅客自行決定參加與否。

4. 監督實施旅遊計畫。
5. 重視旅遊安全。
6. 處理團員各種問題。
7. 指導購物。
8. 做好團結工作。
9. 保管團員證件和機票。

### (六) 出國領隊後續工作

1. 領隊在請遊客填寫徵求意見表後，將表格收回統計、整理。
2. 領隊要詳細填寫「工作日報」，整理材料、反映情況。
3. 與有關方面結清帳目，歸還物品。
4. 領隊還要協助旅行社有關部門或領導處理後續問題。

### 考古題觀摩

1. 搭乘巴士遊覽車等交通工具時，領隊應立刻： (A)登錄司機姓名證件車牌號碼等相關資料 (B)和司機多聊聊了解他的身家背景 (C)介紹團員讓司機認識 (D)把小費趕快給他【93 領一】	A
2. 領隊帶團出國時，至少在幾小時之前向航空公司確認特別餐？ (A)12 小時 (B)24 小時 (C)36 小時 (D)48 小時【93 領一】	B
3. 團體旅遊中，分房過程中如產生單一女性或男性，造成單人房產生，旅行業者必須繳付： (A)Extra Payment (B)Single Supplement (C)Room Rate (D)Overcharge【93 領一】	B
<p>》解析《</p> <p>(A)額外支出；(B)單人房附加費；(C)各房型房價；(D)超收費用。</p>	
4. 飛行國際航線之班機。其機艙內，下列何者之座位不得安排於緊急出口 (exit seat) 之處？ (A)吃素食的旅客 (B)喜歡在機上看電視的	D



旅客 (C)喜歡在機上睡覺的旅客 (D)殘障旅客【94 領一】

》解析《

航空公司規定緊急出口旁的座位乘客有義務協助空服員進行緊急逃生作業，故該座位一般會安排譜英語之單身男性旅客。

- |     |  |   |
|-----|--|---|
| 5.  | 團體旅客中有使用特別餐者，公司或帶團人員應於多久前通知航空公司，否則無法準備？ (A)二十六小時 (B)二十五小時 (C)二十四小時 (D)二十三小時【95 領一】   | C |
| 6.  | 完成飯店退房 (Check-Out) 手續後，準備離開飯店前，下列何者為領隊最重要工作？ (A)確認團員應自付帳單，是否結清 (B)清點團員人數、行李總件數 (C)提醒團員的自備藥物帶了沒 (D)注意常被忽略的司機行李，上車沒【95 領一】                                 | B |
| 7.  | 在飛機上領隊的座位最好如何安排？ (A)靠近前艙的座位以方便服務旅客 (B)任何座位只要離團隊不遠即可 (C)靠走道且近團隊的座位 (D)靠近緊急出口的位置【95 領一】  | C |
| 8.  | 團體行程延誤，無法準時到達旅館住宿，導遊應如何處理？ (A)依正常速度抵達旅館即可，不必另行聯絡 (B)打電話給旅館，告知到達時間，並先取得房號，以利先分配房間，縮短等候時間 (C)請旅行社業務人員先至旅館辦理 check in (D)請司機加快速度，儘速抵達為要【95 領一】              | B |
| 9.  | 安排團體旅客觀賞表演活動，若表演場所禁止拍照、攝影，對於旅客所攜帶的攝影機或照相機，導遊或領隊人員應如何建議較適當？ (A)建議旅客將此等器材放在房間的行李箱中 (B)建議旅客將此等器材放在房間的保險箱中 (C)建議旅客將此等器材放在導遊或領隊的房間中 (D)建議旅客將此等器材放在遊覽車上【95 領一】 | B |
| 10. | 領隊在巴黎進行市區觀光導覽時，應符合下列那一項？ (A)如領隊對於行程及景點很熟悉，則不須聘用導遊，自己導覽即可 (B)依當地法令規定，聘請當地有執照的導遊進行導覽的工作 (C)一定要聘用有執照的中文導遊做解說的工作 (D)由公司決定，是否聘用當地導遊來解說【96 領一】                 | B |



- |     |  |   |
|-----|--|---|
| 11. | 對於習慣遲到的旅客，領隊應如何應付？ (A)隔一、二天後公開宣布凡遲到者要罰多少錢以示警惕 (B)嚴重警告旅客，如因個人遲到導致整個行程延後，須負損害賠償責任 (C)先關心旅客遲到的原因，甚至可以陪該旅客準時集合 (D)先私下警示之，如屢勸不聽再以罰款方式警惕之【96 領一】   | C |
| 12. | 旅館住宿離市區 45 分鐘車程，而領隊擬辦巴黎夜總會自費行程，此時有一家族四位老年人不願參加，試問領隊應如何處理較為恰當？ (A)勸服老人家陪同團體行程但不入場 (B)將老人家送至可逛街之地點俟夜總會結束後再接回旅館 (C)另僱計程車送回旅館 (D)先將團體送達夜總會再請遊覽車司機載送老人家回旅館【96 領一】   | D |
| 13. | 旅客經長途飛行後抵達目的地的當日，其行程應如何安排較好？ (A)務必儘速至旅館進住並讓旅客休息睡覺 (B)依抵達之時間按當地作息時序排定，以便讓旅客儘早恢復時差失調 (C)最好安排自由活動，以便利用時間睡覺 (D)當地之行程儘量緊湊一點【96 領一】  | B |
| 14. | 領隊在團體辦理住房時，對於房間的分配，下列何者不適當？ (A)年紀較大、行動不方便者儘量安排住較低樓層的房間 (B)每次分配房間時，要注意同一家人或好友是否住在同一樓層或緊鄰 (C)每次分配房間時，全團中是否有設備或大小相差太大者 (D)因旅館房間，在抵達前就已設定，領隊不要去變更住房號碼【96 領一】   | D |
| 15. | 團體遊程進行中若遇到航空公司機位不足時，下列那一項領隊或導遊人員之認知或處理行為不適當？ (A)非為必要，不可以將團體隨意分散搭乘；若必須分散團員則應安排副手幫忙 (B)若為航空公司超售機位引起機位不足，應力爭到底，不輕易妥協 (C)若必須分散團員搭乘不同班機前往他國，不論機位人數多寡，自己應安排於第一梯次 (D)若必須分散團員搭乘不同班機前往他國，應注意團體簽證所可能引發的問題【96 領一】 | C |
| 16. | 領隊帶團於「中途過境、不轉機，但可下機」之情況下，帶領團員下機時，最重要的工作是告知團員： (A)過境免稅店的位置 (B)當地代表性的紀念品 (C)索取過境卡 (transit card) 及調整當地時間   | C |