

行政院及所屬各機關因公出國報告
(出國類別：考察)

考察 WTO 會員：法國、瑞士、義大利
導遊人員制度報告書

服務機關：交通部觀光局

出國人：職稱：組長

姓名：吳朝彥

出國地區：法國、瑞士、義大利

出國期間：九十二年十二月十六日至
九十二年十二月二十五日

報告日期：九十三年三月四日

79/009205502

系統識別號：C09205502

行政院及所屬各機關出國報告提要

頁數：12 頁 含附件：是否

出國報告名稱：考察 WTO 會員：法國、瑞士、義大利導遊人員制度報告書

出國計畫主辦機關：交通部觀光局

出國人員姓名/服務機關/單位/職稱/電話

吳朝彥/交通部觀光局/業務組/組長/02-2349-1680

出國類別：1.考察2.進修3.研究4.實習5.其他

出國期間：民國 92 年 12 月 16 日至民國 92 年 12 月 25 日

出國地區：法國、瑞士、義大利

報告日期：民國 93 年 3 月 4 日

分類號/目：H9/觀光

關鍵詞：導遊制度、觀光客購物退稅制度、服務業特定承諾表、商業據點呈現

內容摘要：

本次奉派赴法國、瑞士、義大利考察其導遊服務業性質及當地旅行社接待台灣旅行團之品質，報告內容重點：

- 一、拜會蘇黎士觀光推廣機構 (Zurich Tourism) 及義大利羅馬市觀光推廣機構 (AGE NZIA PERIL TURISMO)。
- 二、考察法國、瑞士、義大利之導遊制度，屬定點解說或區域性。
- 三、觀察歐盟國家對外國觀光客退稅情況。
- 四、本次考察感想與建議：

- (一) 於適當時機修正我入會承諾表，對於歐盟國家就我入會承諾表「導遊服務業」模式三（COMMERCIAL PRESENCE，商業據點呈現）提出「無限制」之要求，表示同意，並修正發展觀光條例及旅行業管理規則，刪除「導遊人員應受旅行業僱用」始得執業之規定，俾增加導遊人員之執業機會。
- (二) 導遊人員給予旅客的服務，亦即導遊人員所提供的產品，是一個「服務導向」、「道德理念」、「個人形象」、「導覽專業」四合一的產品，未來辦理之導遊人員訓練，應強化此四合一的產品的理念。
- (三) 為建置旅遊服務網，本局輔導縣市政府在交通場站設立旅遊服務中心，可參考瑞士、義大利作法，由政府與民間尤其是縣市觀光協會、旅館公會、旅行公會共同合作提供旅客完善的服務，並推廣所在地之觀光事業。
- (四) 各國退稅制度不一，領隊帶團出國旅遊，宜先了解目的地國家之退稅辦法，提供旅客專業資訊。

考察 WTO 會員：法國、瑞士、義大利 導遊人員制度報告書目錄

壹、前言 3

貳、考察日期及主要行程 3

參、拜會及考察瑞士導遊制度 4

肆、歐盟國家對外國觀光客退稅情況 . . 6

伍、感想與建議 7

陸、附件

附件一·巴拿馬、美國、歐盟、紐西蘭、新加坡等五國對
我提出初始要求清單

附件二·關於導遊服務業之「商業據點呈現」歐盟對我要
求及我國初步回應

附件三·瑞士蘇黎士觀光協會導遊人員證書

附件四·瑞士蘇黎士觀光協會導遊人員訓練資料

附件五·相關考察照片七禎

壹：前 言

我國自九十一年一月一日起加入 WTO，並於九十一年六月三十日前對泰國、香港、新加坡、澳門、馬來西亞、印尼、菲律賓、澳洲及加拿大等九個會員國家提出初始要求清單，另方面美國、紐西蘭、歐盟、新加坡、秘魯及巴拿馬等會員亦對我提出初始要求（如附件一），依據我國入會承諾表，導遊人員僅能以受雇於旅行社之方式提供導遊服務（如附件二），因此歐盟等會員對我「導遊服務業」模式三（COMMERCIAL PRESENCE, 商業據點呈現）上述承諾，提出「無限制」之要求，由於發展觀光條例第三十二條規定，導遊人員應經中央主管機關發給執業證，並受旅行業僱用或受政府機關團體之臨時招請，始得執行業務，本次考察爰拜會瑞士及義大利觀光推廣機構，瞭解導遊人員制度等業務。

貳：考察日期及主要行程

- 一、九十二年十二月十六日 台北（經香港）—法國巴黎
|
九十二年十二月十七日
- 二、九十二年十二月十八日 瑞 士
|
九十二年十二月十九日
- 三、九十二年十二月二十日 義大利
|
九十二年十二月二十三日

四、九十二年十二月二十四日 羅馬（經阿姆斯特丹、香港）—台北

九十二年十二月二十五日

參、拜會及考察瑞士導遊制度

歐洲國家導遊人員之主要職責為在某一區域（例如：義大利羅馬市）或景點（例如：法國羅浮宮）向旅客作導覽解說，與國內導遊人員接待外國旅客，係自入境至離境全程服務不同，謹就此次考察拜會瑞士蘇黎士觀光推廣機構（ZURICH TOURISM）及義大利羅馬市觀光推廣機構（AGENZIA PERIL TURISMO），摘要如下：

一、拜會 ZURICH TOURISM

蘇黎士觀光協會（ZURICH TOURISM）設於蘇黎士火車站內，係屬民間性質，主要業務為對外國或瑞士其他地區到蘇黎士觀光的旅客作行銷推廣及導覽解說；而為對旅客導覽解說，ZURICH TOURISM 建立一套完整的導遊人員甄選、培訓、教育、執業管理制度。

（一）甄選

蘇黎士觀光協會公開徵求有志從事導遊業務的夥伴，經過初步的篩選，測試應徵者的基本能力（例如：電腦的運用…）。

（二）培訓及考試

1. 通過初選者參加蘇黎士觀光協會舉辦的訓練，課程包括「歷史」、「導遊的語言教育」、「旅遊資訊教育」、「參加六次的環城參觀，漫遊…」。

再參加考試，考試及格後發給結業證書（證書如附件三）。

2. 蘇黎士觀光協會對於導遊人員考試評分的重點分為：

- ①「個人能力」（包括：準時，創造力、配合度、台風、口語表達能力…）。
- ②「導遊能力」（包括：如何歡迎旅客？親和性、友好的態度、帶領團體與團體的互動，帶團結束時的告別方式…）。
- ③總體的印象（歷史、藝術史及一般的知識）。

（三）教育

蘇黎士觀光協會對於導遊人員的教育著重在「服務理念」、「個人形象塑造」、「解說技巧」：

1. 「服務理念」的灌輸：例如：「每次的導遊服務均僅有一次的機會，絕無重新補作的機會」、「劣質的服務是最糟的負面廣告」、「顧客至上」…「讓客人感受賓至如歸」、「尊重客人的需要」…。
2. 「個人形象塑造」：例如：穿著合宜的服裝、不戴太陽眼鏡、不穿著緊身上衣、提前十分鐘抵達接待地點、不要剛愎自用，不要自以為無所不知。
3. 「解說技巧」：例如：走在團體前方視線不離開團體、說話時面向觀光團、切中解說重點、適當的融入即時資訊及歷史進行解說、解說時不時的詢問旅客有無問題、準備名人逸事、考慮旅客的文化、適時帶動旅客的感情及情緒，使客人有參

與感、不要傷害旅客的宗教意識、不要有政治意味及社會批判。

(四) 執業管理

導遊人員由蘇黎士觀光協會列冊管理，其工作由蘇黎士觀光協會指派並訂有一套報酬給付標準，為維持一定的品質，觀光協會並定期派員實地考核導遊人員解說的能力、技巧及專業。

二、拜會義大利羅馬市觀光推廣機構（AGE NZIA PERIL TURISMO）

該機構由羅馬省政府出資 49%，民間旅遊協會出資 51% 組成，負責執行推廣業務，每年向省政府提報執行成果。

肆、歐盟國家對外國觀光客退稅情況

為建立友善旅遊環境，發展觀光條例於九十二年六月十一日修正，增訂第五十條之一，明定外籍旅客向特定營業人購買特定貨物，達一定金額以上，並於一定期間內攜帶出口者，得在一定期間內辦理退還特定貨物之營業稅，交通部並會同財政部於九十二年八月發布「外籍旅客購買特定貨物申請退還營業稅實施辦法」，自九十二年十月一日起實施外國觀光客購物退稅制度，爰順道觀察歐盟國家實施退稅情形：

1. 退稅組織有 Tax Free、Tax Refund 等不同體系，由商家自行選擇加入。
2. 法國、義大利同屬歐盟國家，外國觀光客在歐盟國家購物達 155 歐元者，於離開歐盟國家時可辦理退稅，其方式如下：
 - ① 旅客購物達規定金額時，商家當場退稅，惟需由旅客就退

稅金額另行刷信用卡擔保，旅客必須切實將退稅物品 出
且在海關完成相關手續，否則商家即將旅客所刷退稅金額
領回。

②旅客離開歐盟國家時，在海關辦理退稅。

3.瑞士非屬歐盟，外國旅客在瑞士購物，於離境時在海關辦理
退稅。

伍、感想與建議

一、近幾年來，來台觀光團體已趨向於小團體，加以年輕導遊
離開職場，適任的導遊人力供需失調，旅行社面臨其他國
家業者之競爭，一再向本局建議，一定人數以下之小團體
得以公司職員接待。而另一方面，導遊協會認為旅行業之
建議，影響導遊人員之就業機會，經本局協調多次仍無共
識，爰就本次考察歐洲國家導遊制度提供下列意見：

1. 旅行業與導遊人員利害與共，彼此應有共榮共存的共
識，旅行業聘請導遊應給予合理的酬勞，而導遊人員亦
應體認旅行業要有「優勢」，才有利於招攬觀光團體，旅
行業招攬到團體，導遊人員就有較多執業機會。
2. 於適當時機修正我入會承諾表，對於歐盟國家就我入會
承諾表「導遊服務業」模式三（COMMERCIAL
PRESENCE,商業據點呈現）提出「無限制」之要求表示
同意，並修正發展觀光條例及旅行業管理規則，刪除「導
遊人員應受旅行業僱用」始得執業之規定，俾增加導遊
人員之執業機會。
3. 修正發展觀光條例，明定旅行業接待外國「觀光團體」旅

客來台，始應指派導遊人員，並於旅行業管理規則中增訂「團體旅客」之人數規模，避免現行旅行業管理規則第二十三條規定「綜合、甲種旅行業接待或引導國外或大陸地區『觀光旅客』旅遊，應指派或僱用領有導遊人員執業證之人員執行導遊業務」所衍生接待一名旅客是否也應指派導遊之爭議，同時亦符合小團體之趨勢。易言之，旅客人數未達上述團體規模，旅行社可依旅客需求，決定是否指派導遊人員。

- 二、上述修正發展觀光條例之意見通過後，在不涉及經營旅行業務之原則下，建議中華民國觀光協會導遊協會參考瑞士觀光協運作模式，建置「導遊人力」制度，提供旅客導遊服務，一方面可增加導遊人員執業機會並有合理的報酬，另一方面，協會亦有經費收入，可以自給自足，辦理導遊人員在職訓練，發展會務。
- 三、導遊人員給予旅客的服務，亦即導遊人員所提供的產品，是一個「服務導向」、「道德理念」、「個人形象」、「導覽專業」四合一的產品，未來辦理之導遊人員訓練，應強化此四合一的產品的理念。
- 四、為建置旅遊服務網，本局輔導縣市政府在交通場站設立旅遊服務中心，可參考瑞士、義大利作法，由政府與民間尤其是縣市觀光協會、旅館公會、旅行公會共同合作提供旅客完善的服務，並推廣所在地之觀光事業。
- 五、各國退稅制度不一，領隊帶團出國旅遊，宜先了解目的地國家之退稅辦法，提供旅客專業資訊。尤其在歐洲，並不一定是在離開購買地國家時辦理，領隊必須先了解在歐洲

國家中，那些國家加入「歐盟」，如果是在歐盟國家所購物品，係在離開歐盟國家時才辦理退稅及檢驗所購退稅物品（即使是轉機，亦係以最後轉機點是否為歐盟國家為準），例如：法國、瑞士、義大利（回程由羅馬—阿姆斯特丹—香港—台北）的行程。

1. 法國、義大利同屬歐盟國家，旅客在法國所購物品，旅客離開法國時尚不需辦理退稅（因繼續行程還有義大利）。
2. 瑞士自成退稅體系，旅客在瑞士所購物品，旅客離開瑞士前往義大利，在瑞、義邊境即需辦理（旅客需將所購退稅物品提示海關人員檢驗）。
3. 旅客在離開義大利時，因行程係至荷蘭阿姆斯特丹轉機，故在羅馬機場，仍不能辦理退稅，必須在阿姆斯特丹機場辦理退稅。此時，旅行業安排轉機班機時，即應考量是否有充裕時間讓旅客辦理退稅，避免產生糾紛並影響旅客權益。

六、依據大陸二〇〇二年七月一日施行的「中國公民出國旅遊管理辦法」規定，大陸公民出國旅遊目的地國家，須經國務院批准，目前國務院已批准的國家地區計有：香港、澳門、新加坡、馬來西亞、泰國、菲律賓、澳洲、紐西蘭、韓國、日本、越南、柬埔寨、緬甸、汶萊、印尼、馬爾他、土耳其、埃及、尼泊爾、德國等。歐洲大部分國家，除德國外尚未開放中國大陸旅客觀光，惟此次考察所遇見者均為大陸參訪團，以往皆是台灣團之情形已少見，法國羅浮宮中文版簡介（簡體字）亦由大陸國家旅遊局出資印製，

而據悉歐盟國家將於二〇〇四年二月以「團進團出」方式開放中國大陸旅客觀光，屆時勢必帶動大陸公民赴歐觀光熱潮。而大陸團與台灣團同屬華人體系，飲食、住宿等消費習慣相近，基於市場供需關係，歐洲旅館、旅行業者對台灣旅行團之接待品質、團費是否產生影響，旅行業者宜預為評估。

七、旅遊以安全為首要，近十餘年來，經相關機關、團體之宣導，業者已普遍重視，在行程中所應注意之事項均事先告知旅客，惟對於從事水上活動或搭乘船舶，仍未完全有穿著救生衣之觀念，據本次考察觀察，在前往義大利威尼斯，旅行社所包租之船舶，旅客即未穿著救生衣，宜請旅行公會轉知旅行業者注意改善。

附件一

WT O會員：巴拿馬、美國、歐盟、紐西蘭、新加坡對我初始要求清單

會員別：巴拿馬	對方要求內容
行業別： Tourism and Travel Related Services	<p>Under <u>horizontal commitments</u> Members review all measures affecting commercial establishment with the aim of removing them, and make explicit reference that they <i>do not apply</i> to the tourism and travel related services sector.</p> <p>Ensure that conditions for purchase, lease or use of real estate are not applied in such a manner as to nullify or impair the benefits accruing to any Member under the terms of a specific commitment in tourism and travel related services.</p> <p>The measures in question concern in particular the establishment of commitments to Market Access and National Treatment for the following sub-sectors:</p> <p><i>Hotels and restaurants</i></p> <p><i>Travel agencies and tour operator services</i></p> <p><i>Tourist guides services</i></p> <p>Members will ensure that measures <u>inconsistent with Paragraph 1 of Article II of the GATS</u> and which are of the horizontal application <i>would exclude tourism and travel related services from their application.</i></p>

WTO會員：巴拿馬、美國、歐盟、紐西蘭、新加坡對我初始要求清單

會員別：巴拿馬	
行業別：	對方要求內容
	<p>Members, in their specific commitments in tourism and travel related services:</p> <p>Shall not require compliance with economic needs test;</p> <p>Shall provide access on a commercial basis to computer reservations systems/global distribution systems according to transparent, reasonable and objective criteria;</p> <p>Shall endeavour to ensure that their migration authorities facilitate the movement of tourists.</p> <p>Members will ensure the effective liberalization of cross border trade in tourism and travel related services under full commitments under modes 1 and 2.</p> <p>Barriers on mode 3 on the supply of tourism and travel related services should be eliminated, specially those which:</p> <p>Restrict or prescribe the types of legal entities or joint ventures by means of which a service can be rendered.</p> <p>Affect participation of foreign capital in terms of ceilings on ownership of shares by foreigners or any other form of participation or establishment.</p>

1
2
1

WTO會員：巴拿馬、美國、歐盟、紐西蘭、新加坡對我初始要求清單

會員別：巴拿馬	
行業別：	<p>對方要求內容</p> <p>Adequate measures shall be adopted to prevent practices in the tourism industries to address, inter alia, the following:</p> <p>Discriminatory use of information networks, predatory pricing or the allocation of scarce resources;</p> <p>Abuse of dominance through exclusivity clauses, refusal to deal, tied sales, quantitative restrictions, or vertical integration; and</p> <p>Misleading or discriminatory use of information.</p> <p>Members shall support positive measures to strengthen small and medium enterprises and to further their participation in tourism originating markets.</p> <p>Members shall support cooperation efforts for the sustainable development of tourism at the international, regional, sub-regional and bilateral levels.</p>

1
3
1

會員別：美國

行業別：	對方要求內容
<p>Tourism and Travel Related Services Definition Based on a WTO classification list W/120, the tourism service sector includes hotels, restaurants, travel agencies and tour operators, tour guides and “other” (W/120 9A-D). Hotels include other lodging places, such as inns, bed-and-breakfast places and time-sharing. Several country proposals contain more detailed lists of tourist-related services.</p>	<p>Market Access Members who have not already done so are requested to provide full commitments for market access for travel and tourism services (as defined above) in modes 1, 2, and 3. <u>National Treatment</u> Members are requested to provide full commitments for national treatment for travel and tourism services in modes 1, 2, and 3</p>

會員別：美國	
行業別：	對方要求內容
The EU proposed a tentative tourism checklist in document S/CSS/W/5. The coverage of tourism services needs to be decided in WTO. The following country requests are applicable to the basic W/120 classifications (9A-D).	

會員別：歐盟	
行業別：	對方要求內容
TOURISM AND TRAVEL RELATED	Mode 3
	Market access: this mode is not bound; tour guide services can only be provided by a travel

會員別：歐盟	
行業別：	對方要求內容
<u>SERVICES</u>	agency or tour operator. EC request: Bind this mode and remove limitation to travel agencies and tour operators.
<u>TOURIST</u> <u>GUIDES</u>	
<u>SERVICES (CPC 7472)</u>	<u>Mode 4</u>
	<u>National treatment:</u> Foreigners applying for the travel guide examination need to obtain the alien resident certificate and have resided in Chinese Taipei for more than six months. EC request: Specify requirements for obtaining the alien resident certificate. Remove prior residency requirement.

1
2
1

會員別：紐西蘭	
行業別：	對方要求內容
9. <i>Tourism and Travel Related Services</i>	Extend sectoral coverage of existing commitment to whole of CPC 641, 643.
CPC 641-643, 7471, 7472	CPC 7472: Mode 1 is unbound. Schedule commitments with no M/A and N/T limitations (i.e. "none").

會員別：紐西蘭	
行業別：	對方要求內容
	Mode 3 is partially unbound for M/A. Schedule commitments with no limitations (i.e. "none"). Mode 4: Revise commitment as requested in horizontal section. Also, N/T: remove residency requirement for travel guides.

會員別：新加坡	
行業別：	對方要求內容
TOURISM AND TRAVEL RELATED SERVICES	<i>Mode 3 services can only be provided by a travel agency or a tour operator. There is also a local residency requirement for mode 4.</i>
<i>Tourist guides services (CPC 7472)</i>	<i>Singapore requests that Chinese Taipei remove the mode 3 restriction that such services can only be provided by a travel agency or a tour operator.</i> <i>Singapore requests that Chinese Taipei remove the local residency requirement for mode 4.</i>

附件二

關於模式三：商業據點呈現，歐盟對我要求及我初步回應

會員別：歐盟		
行業別：	對方要求內容	我方初步回應
TOURISM AND TRAVEL RELATED SERVICES	Mode 3 Market access: this mode is not bound; tour guide services can only be provided by a travel agency or tour operator. EC request: Bind this mode and remove limitation to travel agencies and tour operators. Mode 4 National treatment: Foreigners applying for the travel guide examination need to obtain the alien resident certificate and have resided in Chinese Taipei for more than six months. EC	在現行法規下，導遊仍須限由旅行社及旅遊服務業提供。(是否刪除須連續居住滿六個月之限制，觀光局表示仍研議中)
TOURIST GUIDES SERVICES (CPC 7472)		說明及相關法令依據 一、發展觀光條例第三十二條規定：「導遊人員…應經中央主管機關發給執業證，並受旅行社或受政府機關、團體之臨時招請，始得執行業務。」 二、導遊人員管理規則第四條有關導遊人員應試資格之規定：中華民國國民在國內連續居住六個月以上者；外國僑民在國內取得外僑居留證，並已連續居住六個月以上，准其參加導遊人員測驗。 三、外僑居留證取得之先決條件

會員別：歐盟

行業別：	對方要求內容	我方初步回應	說明及相關法令依據
	<p>request: Specify requirements for obtaining the alien resident certificate. Remove prior residency requirement.</p>		<p>件為取得居留簽證。 四、有資格申請居留簽證者為：來台依親、就學、受聘、投資、傳教等外國人，在台停留期間 180 天以上。 五、持居留簽證者須於入境後十五日內向居住地縣市警察局申請外僑居留證。</p>

Diplom

Name RL

hat die Reiseleiterausbildung von Zürich Tourismus im Winter 2001/2002 absolviert und mit Erfolg bestanden.

Der Lehrgang umfasste die Themen Geschichte der Stadt Zürich, Infotainment und Führung von Gruppen.

Frau ist hiermit berechtigt, Reiseleitungen im Auftrag von Zürich Tourismus durchzuführen.

ZÜRICH TOURISMUS

*Edith Strub
Direktorin*

*Markus Salzmann
Manager Operations*

Zürich, im April 2002

Important to know

附件
四

2004

**„Wir bieten die qualitativ besten
Führungen in Zürich an.“**

- Grundsätze Dienstleistungen
- Grundregeln
- Malus System
- Preise normal
- Preise Tour Operator Schweiz
- Preis GTA Geneva
- Löhne & Spesenreglement 2004
- Allgemeine Geschäftsbedingungen
- Wir sind für Euch da!

Grundsätze Dienstleistungen

- **Ziel: Wir bieten die qualitativ besten Führungen in Zürich an!!**
- **Eine Dienstleistung kann nur einmal erbracht werden (keine Repetition möglich)**
- **Schlechte Erbringung von Dienstleistungen führt zu Negativpromotion für uns ALLE (ReiseleiterInnen, Zürich Tourismus) und in Ausnahmefällen zu Reklamationen**
- **Wir bieten unseren Kunden ein Erlebnis und erfüllen seine Ansprüche über den Erwartungen**

Grundregeln

- **Der Kunde ist König! (wir gehen auf Wünsche ein und setzen diese um)**
- **10 VOR Auftrag beim Startort sein (10-Minutenregel)**
- **KEINE Diskussion vor Gruppe unter Reiseleitungen**
- **Detaillierte Tourvorbereitung (Durchlesen Auftrag usw.) zu Hause und/oder in der Gruppe**
- **Routen- und Führungsdetails untereinander VOR einer Tour absprechen**
 - >> **persönliche Befindlichkeiten haben während einer Führung keine Gültigkeit!**
- **Dem Anlass entsprechende Kleidung (keine Sonnenbrille, keine Tops, keine tiefliegenden Mützen usw.)**
- **ALLE Ereignisse werden unverzüglich der RL-Zentrale gemeldet / 01 215 40 60**
- **Neutrale Erzählung von Ereignissen / keine persönlichen Statements**

Malus System

- Gültig ab 01.01.2004

Alle Produkte

- Verletzung Grundregeln >> kein Einsatz für 2 Monate
- Keine Lohnauszahlung, wenn dem Gast nichts verrechnet wird!

Fixtour

- Einsatz vergessen >> Übernahme Getränkekosten
>> Keine Lohnauszahlung

Ablauf

- Reklamation Kunde >> schriftliche Stellungnahme RL innerhalb von 24 Stunden
- Feststellung durch OP >> schriftliche Stellungnahme RL innerhalb 24 Stunden
- Schreiben an RL mit Bekanntgabe und Dauer der Nichtberücksichtigung

WICHTIG!!!

- Autorisierung durch Teamleiter OP (Markus Salzmann)
- Alle bisherigen Strafpunkte verfallen!
- Fehler Dritter (VBZ, Busunternehmung usw.) und Fremdeinwirkungen oder höhere Mächte führen zu keinen Sanktionen
- Periodische Überprüfung der Grundregeln ohne Voranmeldung durch Leiter Operations
- Authorisierung durch Leiter Operations

Preise 2004 – ReiseleiterInnen Zürich Tourismus

Produkt	max. Pax pro Reiseleitung	Dauer in Stunden	Preis in CHF**	Preis in EUR (Kurs 1.47)*
2-Stundenprodukte				
Altstadtbummel	20	2	215.—	145.—
Stadtrundfahrt	Busgrösse	2	215.—	145.—
Chinagarten (April bis Oktober) (exkl. Eintritt CHF 3.— / Person)	20	1	250.—	170.—
Spezialthemenbummel	20	2	250.—	170.—
Altstadtbummel & Zusatzleistungen (z.B. Eh-Graben, Ausgrabungen Lindenhof usw.)	20	2	250.—	170.—
Romantica Uetliberg	max 24	2 ½	250.—	170.—
Rivercruise (Juni bis Oktober)	45	1 ½	250.—	170.—
3-Stundenprodukte				
Altstadtbummel	20	3	250.—	170.—
Kombination Altstadtbummel (AB) & Stadtrundfahrt (SR) vice versa (1 Reiseleiter AB & SR/1 zusätzlicher Reiseleiter für AB > falls mehr als 20 Personen)	20 Busgrösse	1 ½ 1 ½	215.— 250.—	145.— 170.—
Altstadtbummel & Zusatzleistungen (Eh-Graben, Ausgrabungen Lindenhof usw.)	20	3	300.—	205.—
Spezialthemenbummel	20	3	300.—	205.—
4-Stundenprodukte und mehr				
Halbtagestour	Busgrösse	5	300.—	205.—
Ganztagestour	Busgrösse	9	415.—	285.—
Mehrtagestour	Busgrösse	ab 9	495.—	335.—
Produkte & Divers				
Assistance (Flughafen/Hauptbahnhof)	Busgrösse	1 ½	160.—	110.—
Transfer Flughafen – Stadt vice versa	Busgrösse	1 ½	195.—	130.—
Transfer Hauptbahnhof – Stadt vice versa				
Expresszuschlag (Reservierungen innerhalb 24 Stunden)			50.—	35.—
Hostesseinsätze	20	offen	215.— bis 495.—	145.— bis 335.—
Präsentationen, Vorträge, schrift. Arbeiten	--	2	415.—	285.—

*unverbindliche Kursempfehlung (11.12.2002) / **Preise inkl. MwSt. 7.6% / Preise ohne Spesen, Essen, Übernachtungen, Transportkosten, Busmiete / Gültig bis 31. Dezember 2004 (Änderungen vorbehalten)

Weitere Produkte

Bus	Preise auf Anfrage
Tram (Verkehrsbetriebe Zürich VBZ)	Preise auf Anfrage
Schiff (Zürichsee Schifffahrtsgesellschaft oder privater Anbieter)	Preise auf Anfrage
Zug (Sihltal Zürich Uetlibergbahn SZU)	Preise auf Anfrage
Apéro Carlton, Pier7, zum Storchen und Zimmerleuten	gemäss Aufstellung

Spesen Führungen Zürich Tourismus

Zugticket für Assistance Airport	CHF 10.80 / EUR 7.30
Zugticket für Transfer Zürich - Airport vice versa	CHF 5.40 / EUR 3.70
Zugticket für Transfer Airport - Hotel am Flughafen	CHF 10.80 / EUR 7.30
Zugticket (Startort ausserhalb Stadt Zürich)	Basis 2. Klasse
Mittag- oder Abendessen	CHF 35.— / EUR 24.—
Übernachtungen	gemäss Aufwand
Telefonspesen auf Führungen, Eintritte usw.	gemäss Aufwand
Überstunden	nächst höhere Preiskategorie
Weitere Spesen	nach Aufwand

Nettopreise 2004 – ReiseleiterInnen Zürich Tourismus (TO) 10% Kommission

Produkt	max. Pax pro Reiseleitung	Dauer in Stunden	Preis in CHF*
2-Stundenprodukte			
Altstadtbummel	20	2	195.—
Stadtrundfahrt	Busgrösse	2	195.—
Chinagarten (April bis Oktober) (exkl. Eintritt 3.–/Person)	20	1	225.—
Spezialthemenbummel	20	2	225.—
Altstadtbummel & Zusatzleistungen (z.B. Eh-Graben, Ausgrabungen Lindenhof usw.)	20	2	225.—
Romantica Uetliberg	max. 24	2 ½	225.—
Rivercruise (Juni bis Oktober)	45	1 ½	225.—
3-Stundenprodukte			
Altstadtbummel	20	3	225.—
Kombination Altstadtbummel (AB) & Stadtrundfahrt (SR) vice versa (1 Reiseleiter AB & SR/1 zusätzlicher Reiseleiter für AB > falls mehr als 20 Personen)	20 Busgrösse	1 ½ 1 ½	195.— 225.—
Altstadtbummel & Zusatzleistungen (Eh-Graben, Ausgrabungen Lindenhof usw.)	20	3	270.—
Spezialthemenbummel	20	3	270.—
4-Stundenprodukte und mehr			
Halbtagestour	Busgrösse	5	270.—
Ganztagestour	Busgrösse	9	375.—
Mehrtagestour	Busgrösse	ab 9	445.—
Produkte			
Assistance (Flughafen/Hauptbahnhof)	Busgrösse	1 ½	145.—
Transfer Flughafen – Stadt vice versa	Busgrösse	1 ½	175.—
Transfer Hauptbahnhof – Stadt vice versa			
Expresszuschlag (Reservationen innerhalb 24 Stunden)			50.—
Hostesseinsätze	20	offen	195.— bis 445.—
Präsentationen, Vorträge, schriftl. Arbeiten	--	2	375.—

*Preise inkl. MwSt. 7.6% / Preise ohne Spesen, Essen, Übernachtungen, Transportkosten, Busmiete /
Gültig bis 31. Dezember 2004 / Kommission 10% (angegebene Preise sind Nettopreise)

Auf Zusatzleistungen (Bus, Tram usw.) und Spesen werden KEINE Kommissionen gewährt.

Donvand rates (GTA) for 2004 guides of Zurich Tourism

2 h	Stroll through the old town (max. 20 persons/guide)	CHF 180.--
2 h	City tour (own coach)	CHF 180.--
1 h	China garden (excl. Entrance fee CHF 3.--/person)	CHF 210.--
1 ½ h	Rivercruise and cocktails	
2 h	Stroll through the old town with additional service	CHF 210.--
3 h	City tour/stroll through the old town (own coach) (stroll: 20 persons/guide)	
	Half day tour up to 5 hours	CHF 250.--
	Full day tour up to 9 hours	CHF 340 --
	Several full day tours	CHF 410.--
	Assistance (Airport/Main station) up to 1 ½ h	CHF 135.--
	Transfer Airport – City & Airport Hotel > 1 ½ h	CHF 165.--
	Transfer Main train station – City Hotel > 1 ½ h	
	Lunch/Diner on full day tours	CHF 30 --/meal

Remarks

The rates are per guide and inclusive 7.6% vat (rates valid till 31.12.2004 / special agreement).
Express fee: CHF 50.-- (reservations within 24h)

LÖHNE REISELEITERINNEN 2004 ZÜRICH TOURISMUS

Offizielle Touren

Altstadt	CHF	100.—
Rivercruise	CHF	80.—
No Show	CHF	50.—

Ad-Hoc Touren

2 h Altstadtbummel	CHF	100.—
2 h Spezialthema 1 h Chinagarten 2 h Altstadtbummel mit Zusatzleistung 2.5 h Romantic 1.5 h River Cruise	CHF	120.—
2 h Saisonbummel	CHF	120.—
2 h Stadtrundfahrt	CHF	100.—
3 h Apérobummel (2 h Führung / Apéro: fakultativ, keine Entlohnung)	CHF	100.—
3 h Stadtrundfahrt	CHF	120.—
3 h Spezialthema/Altstadtbummel mit Zusatzleistung	CHF	170.—
Halbtagestour bis max. 5 h	CHF	170.—
Ganztagestour bis max 9 h	CHF	230.—
Mehrtagestour ab 9 h	CHF	270.—
Assistance (Airport/HB) bis 1.5 h	CHF	70.—
Transfer Airport – Hotel Stadt & Airport (<=>) Transfer HB – Hotel Stadt (<=>)	CHF	90.—
Mittagessen Tagestouren	CHF	30.—/Stunde
RL-Leistungen für OP (neue Produkte usw.)	CHF	30.—/Stunde
Vorträge, Präsentationen und schriftliche Arbeiten für Kunden (Lohn für max. 2 Stunden Vortrag und max. 5 Stunden Vorbereitung)	Pauschal 200.—/Auftrag	
No-show	voller Lohn	
Absage am gleichen Tag (sofern kein Ersatzauftrag gleichentags)	50 % Lohn	

Die Betriebsunfallversicherung wird von Zurch Tourismus bezahlt. Abzüge: AHV, ALV und IV Kein BVG

SPESENREGLEMENT

Was ?	Spesenbezeichnung (wird auf KN-Bestätigung unter Kosten eingetragen)	Spesenansatz (Für KN und TO gelten die gleichen Ansätze)
Assistance Flughafen (pauschal)	Zug ZH - Airport - ZH	CHF 10.80
Transfer Airport – City (pauschal)	Zug ZH - Airport	CHF 5.40
Transfer City – Airport (pauschal)	Zug Airport - ZH	CHF 5.40
Transfer Airport - Hotel am Airport* (pauschal) (*Gilt für Hotel am Airport bis Stadtgrenze ZH-Nord (exkl.))	Zug ZH - Airport - ZH	CHF 10.80
Transfer Hotel am Airport - Airport* (pauschal) (*Gilt für Hotel am Airport bis Stadtgrenze ZH (exkl.))	Zug ZH - Airport - ZH	CHF 10.80
Mittagessen Ganztagestour Nur wenn Mittagessen von KN nicht übernommen wird.)	Mittagessensentschädigung	CHF 30.—
Telefonspesen max (Fixnetz und/oder Mobileanrufe)	pro Auftrag eigene Quittung erstellen	CHF 2.—
Tourbeginn vor 06.00 Uhr* (*RL MUSS Spesenbeleg vorwei- sen. Gilt für Assistance, Transfer und ad hoc Touren.)	Taxispesen pauschal	CHF 25.—
Bahnspesen für Führungsstart- und/oder Zielort ausserhalb Stadt Zürich	Spesenbeleg mitbringen	Bahnfahrt 2. Klasse
Weitere Spesen* (*RL MUSS ORIGINAL- Spesenbeleg innerhalb 48 Stunden der RL-Zentrale vorlegen oder zusenden)	Weitere Spesen werden nach Aufwand weiterverrechnet	

Allgemeine Geschäftsbedingungen

- >>> Die einzige Änderung betrifft die Annullationskosten!
- >>> Die allgemeinen Geschäftsbedingungen stehen jeweils kleingedruckt auf jedem Auftrag.

Wartezeit	Maximal 30 Minuten (ohne Gegenbericht)	
Verspätungsmeldung	Tel. 01/215 40 88	
	Mo bis Sa	08.00 bis 18.30 Uhr
	So	08.00 bis 12.00 & 13.00 bis 17.00 Uhr.
Annullationskosten	bis 49 Std. vor Führungsbeginn	0%
	48 bis 25 Std.	50%
	24 bis 0 Std. und bei Nichterscheinen	100%
Absagen	Siehe Verspätungsmeldung.	
Expressreservation	CHF 50 (24h vor Führungsbeginn).	
1. Umbuchung	gratis	
2. Umbuchung und jede weitere	CHF 20.—	
Zahlungsart Inland	bar Kreditkarte Rechnung	
Zahlungsart Ausland	bar Kreditkarte	>>>> NUR in CHF möglich

2004 年度 須知

„我們提供您品質最棒的蘇黎士觀光導遊服務“

- 「導遊服務」的原則
- 基本規則
- 「馬魯思」系統
- 一般的價格
- 「瑞士觀光營運公司」的價格
- 日內瓦 GTA 的價格
- 2004 年度工資及費用一覽表
- 一般契約條款
- 希望很快能有機會為您服務！

「導遊服務」的原則

- 目標：我們提供您品質最棒的蘇黎士觀光導遊服務！
- 每次的導遊服務均僅有一次提供的機會（絕無重複補做的機會）
- 劣質的服務是對我們大家（蘇黎士觀光協會的導遊）最糟的負面廣告，且可能導致客戶抗議
- 我們讓我們的客戶體驗一場無以倫比的美好經歷，並且圓滿地達成他們的期望！

基本規則

- 顧客至上！(我們關切並實現顧客的願望)
- 觀光活動開始前十分鐘就必須到場 (10 分鐘-規則)
- 在帶團時絕不在觀光團前討論、爭論
- 在家裡以及／或在團裡充分地準備觀光的資料 (比如仔細閱讀委託案內容等)
- 在帶觀光團前，私下和其他導遊商議路徑及帶團細節
 - >> 絕不能讓個人的身心感覺或情緒等影響正在進行的帶團工作！
- 穿著合宜的服裝 (不戴太陽眼鏡、不穿緊身短上衣、不戴帽緣低的帽子等)
- 發生任何事故時，立即知會導遊中心 / 電話號碼 01 215 40 60
- 發生事故時，須中性地描述事件的經過 / 不得有私人的看法、陳述

「馬魯思」系統

- 自 2004 年 1 月 1 日起生效

所有的產品

- 違反「基本規則」 >> 絕不使用兩個月
- 有顧客未結帳時，則不發放工資！

固定的觀光

- 忘了帶團 >> 承擔飲料的費用
>> 不發放工資

過程

- 客戶的抗議 >> 導遊在廿四小時內提出書面答覆
- 執行單位提出的確認報告 >> 導遊在廿四小時內提出書面答覆
- 對導遊發信函，公告該導遊日後將不考慮委託其帶團，以及被禁帶團的期間

重要須知!!!

- 由執行小組組長全權決定 (馬可仕·薩茲曼)
- 所有至今為止的罰分全部失效！
- 因第三人的錯誤 (VBZ、遊覽車公司等) 以及外人的影響或不可抗力之事由導致的意外，導遊不因之而受懲誡。
- 不必事先預告，執行主管應定期審查「基本規則」。
- 由執行主管全權決定。

2004 年度價格一覽表 – 蘇黎士觀光協會的導遊

產品	每一次帶團的最高人數	時間	價格 (法郎) **	價格(歐元) (匯率 1.47 法郎)*
2 個鐘頭的觀光項目				
老城步道漫遊	20	2	215	145
環城一遊	視遊覽車大小	2	215	145
中國花園 (4 月至 10 月) (不包括入場券每人 3 法郎)	20	1	250	170
特殊主題的觀光	20	2	250	170
老城步道漫遊，附加額外的觀光項目 (比如艾爾濠溝、林登郝夫遺址等)	20	2	250	170
「羅曼蒂克予特利山」	最多 24	2 ½	250	170
「環河客輪遊」(6 月至 10 月)	45	1 ½	250	170
3 個鐘頭的觀光項目				
老城步道漫遊	20	3	250	170
老城步道漫遊加環城(凡斯菲爾斯市)一遊 (一名導遊，但若旅客人數超過 20 人以上，則再派一名導遊協助“老城步道漫遊”的觀光活動)	20 遊覽車大小	1 1/2 1 1/2	215 250	145 170
老城步道漫遊附加額外的觀光項目 (比如艾爾濠溝、林登郝夫遺址等)	20	3	300	205
特殊主題的觀光	20	0	300	205
4 個鐘頭的觀光項目以及更多...				
半日遊	遊覽車大小	5	300	205
一日遊	遊覽車大小	9	415	285
多日遊	遊覽車大小	9 以上	495	335
產品項目：				
機場或總火車站協助	遊覽車大小	1 1/2	160	110
機場 - 凡斯菲爾斯市接送	遊覽車大小	1 1/2	195	130
總火車站 - 凡斯菲爾斯市接送				
快速訂位費用 (廿四小時內預約)			50	35
附遊覽車小姐或接待小姐	20	未定	215 至 495	145 至 335
報告、演說、書面文件	--	2	415	285

*無法律拘束力的推薦之匯率(2002 年 12 月 11 日)

**以上的價格包含 7.6 % 的加值稅，不包含其他支付的費用、餐飲、住宿、交通運輸費用、租賃遊覽車/至

2004 年 12 月 31 日止有效(不排除有更改的可能性)

其他旅遊產品

遊覽車

請洽詢價格

電車 (蘇黎士 VBZ 交通公司)

請洽詢價格

船 (蘇黎士湖船運公司或其他私人船運公司)

請洽詢價格

火車 (「蘇黎士·席爾谷·予特利山登山鐵路」縮寫 SZU)

請洽詢價格

Apero Carlton Pier7 ·

適當的價格

「蘇黎士觀光協會」觀光服務費用

為執行「機場協助」服務的火車票

10.80 法郎／7.30 歐元

為執行「蘇黎士 - 凡斯菲爾斯市機場」旅客接送服務的火車票

5.40 法郎／3.70 歐元

為執行「機場 - 機場過境旅館」旅客接送服務的火車票

10.80 法郎／7.30 歐元

火車票 (在蘇黎士外的出發地點)

以二等車廂票價為準

午餐或晚餐

35 法郎／24 歐元

過夜

適當的支出

因帶團聯絡事宜而支出的電話費用、入場券等

適當的支出

超時加班

以下一個較高的價格範

疇內之價格為議價標準

其他的費用

適當的支出

**2004 年度淨價格一覽表 – 蘇黎士觀光協會的導遊
10 % 手續費**

產品	每一次帶團的最高人數	時間	價格(法郎)*
2 個鐘頭的觀光項目			
老城步道漫遊	20	2	195
環城一遊	視遊覽車大小	2	195
中國花園 (4 月至 10 月) (不包括入場券每人 3 法郎)	20	1	225
特殊主題的觀光	20	2	225
老城步道漫遊，附加額外的觀光項目 (比如艾爾濠溝、林登郝夫遺址等)	20	2	225
「羅曼蒂克予特利山」	最多 24	2 ½	225
「環河客輪遊」(6 月至 10 月)	45	1 ½	225
3 個鐘頭的觀光項目			
老城步道漫遊	20	3	225
老城步道漫遊加環城(凡斯菲爾斯市)一遊 (一名導遊，但若旅客人數超過 20 人以上，則再派 一名導遊協助“老城步道漫遊”的觀光活動)	20 遊覽車大小	1 ½ 1 ½	195 225
老城步道漫遊附加額外的觀光項目 (比如艾爾濠溝、林登郝夫遺址等)	20	3	270
特殊主題的觀光	20	3	270
4 個鐘頭的觀光項目以及更多... ..			
半日遊	遊覽車大小	5	270
一日遊	遊覽車大小	9	375
數多日遊	遊覽車大小	9 以上	445
產品項目：			
機場或總火車站協助	遊覽車大小	1 ½	145
機場 - 凡斯菲爾斯市旅客接送	遊覽車大小	1 ½	145
總火車站 - 凡斯菲爾斯市旅客接送			50
快速訂位費用 (廿四小時內預約)			50
附遊覽車小姐或接待小姐	20	未定	195 至 145
報告、演說、書面文件	--	2	375

*以上的價格包含 7.6 % 的加值稅，不包含其他支付的「費用」、餐飲、住宿、交通運輸費用、租賃遊覽車／至 2004 年 12 月 31 日止有效／10 % 的手續費 (以上所列之價格均為淨價格)

對額外的服務項目 (如遊覽車、電車等...) 以及其他支付的「費用」不另收手續費。

蘇黎士觀光協會 2004 年導遊價格一覽表

老城漫遊 2 小時 (每導遊最多帶領 20 人)	180 法郎
環城一遊 2 小時 (我們自己的遊覽車)	180 法郎
中國花園 1 小時 (不包括入場券每人 3 法郎) 「環河客輪遊」及「雞尾酒」1½小時 老城步道漫遊附加額外的觀光項目 2 小時	210 法郎
老城步道漫遊／環城一遊 3 小時 (本公司的遊覽車) (老城步道漫遊：每導遊最多帶領 20 人)	210 法郎
半日遊，最長 5 小時	250 法郎
一日遊，最長 9 小時	340 法郎
多日遊	410 法郎
機場或總火車站協助，最多 1½小時	135 法郎
「機場－機場過境旅館」旅客接送服務 > 1½小時 「總火車站－城市旅館」旅客接送服務 > 1½小時	165 法郎
在「一日遊」時的午餐／晚餐	每餐 30 法郎

附註：

以上的價格以一個導遊為計算單位，並已包含 7.6 % 的增值稅 (稅率至 2004 年 12 月 31 日有效／特別約定)。快速預約的費用：50 法郎 (在 24 小時內訂位)

2004 年導遊工資 蘇黎士觀光協會

正式的帶團觀光

老城	100 瑞士法郎
「環河客輪遊」	80 瑞士法郎
無任何表演	50 瑞士法郎

「純粹的觀光之旅」

2 小時，老城漫遊	100 瑞士法郎
2 小時，特殊的主題	120 瑞士法郎
1 小時，中國花園	
2 小時，老城漫遊，附加額外的觀光項目	
2.5 小時，「羅曼蒂克之旅」	
1.5 小時，「環河客輪遊」	
2 小時，當季的觀光之旅	120 瑞士法郎
2 小時，環城一遊	100 瑞士法郎
3 小時，「Apero 漫遊」(註：為旅遊產品項目名稱) (2 小時解說：非義務性質，不支薪)	100 瑞士法郎
3 小時，環城一遊	120 瑞士法郎
3 小時，特殊的主題／老城漫遊，附加額外的觀光項目	170 瑞士法郎
半日遊，最長 5 小時	170 瑞士法郎
一日遊，最長 9 小時	230 瑞士法郎
多日遊，最少 9 小時	270 瑞士法郎
協助(機場／總火車站)，最長 1.5 小時	70 瑞士法郎
機場－城市及機場旅館旅客接送	90 瑞士法郎
總火車站－城市旅館旅客接送	
午餐，一日遊	每小時 30 瑞士法郎
對 OP 票務人員(註：應指執行部)的帶團觀光活動 (試驗新的旅遊產品等...)	每小時 30 瑞士法郎
對旅客所做的報告、演說及書面的文件 (僅對最長 2 小時的報告及 5 小時的準備工作支薪)	每件委託案總價 200 瑞士法郎
無任何表演	全薪
當天才取消觀光活動(若在當天無替代的委託案時)	50 % 的新資

工傷事故保險保費由「蘇黎士觀光協會」繳納。扣減的費用：AHV、ALV、IV。不包括 BVG。

費用一覽表

內容	費用名稱 (在 KN-確認單上填在 「費用」一欄下)	費用 (KN、TO 適用同樣的費用 表)
機場協助(總價)	火車 蘇黎士 - 機場 - 蘇黎士	10.80 瑞士法郎
機場 - 市區旅客接送(總價)	火車 蘇黎士 - 機場	5.40 瑞士法郎
市區 - 機場旅客接送(總價)	火車 - 機場 - 蘇黎士	5.40 瑞士法郎
機場 - 機場過境旅客接送 旅館*(總價) (*亦適用於由機場過境旅館至蘇黎士市北邊界)	火車 蘇黎士 - 機場 - 蘇黎士	10.80 瑞士法郎
機場過境旅館-機場旅客接送*(總價) (*亦適用於由機場過境旅館至蘇黎士市邊界)	火車 蘇黎士 - 機場 - 蘇黎士	10.80 瑞士法郎
全天旅遊的午餐* (*只有在 KN 沒有附午餐的情況下)	午餐伙食補助	30 瑞士法郎
電話費用(最高) (固網或行動電話)	每件委託案 自己製作收據	2 瑞士法郎
在早上 6 點前出發的觀光團* (*導遊必須出示費用收據。亦適用於「協 助」、旅客接送，以及「一場純粹的觀光之 旅」)	搭乘計乘車的總支出	25 瑞士法郎
觀光團出發地以及/或目的地 在蘇黎士市外的火車交通費	費用收據費標準	以火車二等車廂的 費用為計
其他的費用* (*導遊必須將收據原本在 48 小時內出示或郵 寄給導遊中心)	其他的費用將依實際的支出 沖銷/抵銷之	

一般契約條款

>>> 唯一經變更的條款：取消契約的費用

>>> 「一般契約條款」以小字體印在每份委託案上

等候時間	最高 30 分鐘 (若無遲到之通知)
遲到通知	電話：01 215 40 88 週一至週六 8:00 至 18:30 週日 8:00 至 12:00 以及 13:00 至 17:00
取消契約的費用	在觀光開始 49 小時前 0 % 48 至 25 小時前 50 % 24 至 0 小時前以及 既未取消亦未到場 100 %
如何取消？	請見「遲到通知」
快速預約	50 瑞士法郎 (在觀光開始前 24 小時)
第一次更改預約	免費
第二次以上更改預約	20 瑞士法郎
國內付款方式	現金 信用卡 帳單
國外付款方式	現金 >>>>僅能以瑞士法郎為付款貨幣 信用卡

希望很快能有機會為您服務！

服務的時間

週一至週六	8:00 至 18:30
週日	8:00 至 12:00 以及 13:00 至 17:00

如何聯繫

電話	01 215 40 60
傳真	01 215 40 80
電子郵件信箱	tourguide@zuerich.com

為您服務的部門

委託案 / 變更委託案	所有的 OP 票務人員-員工
公司	雷吉娜·摩賽以及伊芙·海爾曼
人事	馬可仕·薩茲曼

Education

of

new tourguides

ZURICH TOURISM

Diplom

Name RL

hat die Reiseleiterausbildung von Zürich Tourismus im Winter 2001/2002 absolviert und mit Erfolg bestanden.

Der Lehrgang umfasste die Themen Geschichte der Stadt Zürich, Infotainment und Führung von Gruppen.

Frau ist hiermit berechtigt, Reiseleitungen im Auftrag von Zürich Tourismus durchzuführen.

ZÜRICH TOURISMUS

*Edith Strub
Direktorin*

*Markus Salzmann
Manager Operations*

Zürich, im April 2002

ReiseleiterInnen Schulung 2001 / 2002

Grobprogramm Infotainment

Samstag, 16. März 2002

09.00 Uhr	Begrüssung	mas
09.15 Uhr	Zürich Tourismus <ul style="list-style-type: none">➤ Allgemeine Informationen	mas/tw
10.00 Uhr	Die Stadt Zürich <ul style="list-style-type: none">➤ Touristische Aktivitäten/Angaben➤ Freizeitangebot	mas
12.00 Uhr	Mittag	City (individuell)
13.30 Uhr	Gruppenführungen <ul style="list-style-type: none">➤ Methodik und Didaktik➤ Unterhaltung einer Gruppe➤ Allgemeines <p>Fragerunde</p>	mas
16.30 Uhr	Pause	
16.45 Uhr	Quiz	mas/tw
17.30 Uhr	Schlussbesprechung	mas
18.00 Uhr	Schluss	mas

Ausbildung neue ReiseleiterInnen 2002

Datum	Was	Ort	Zeit
FR, 22.02.2002 – SO, 24.02.2002	2. Block Geschichtsausbildung	City	16.00 – 19.00 Uhr
SA, 02.03.2002	Sprachenausbildung RL	ZunftHaus zur Zimmerleuten	09.00 – 12.00 Uhr 13.30 – 17.00 Uhr
SA, 16.03.2002	Infotainmentausbildung	ZunftHaus zur Zimmerleuten	08.00 – 12.00 Uhr 13.30 – 17.00 Uhr
Februar 2002 / März 2002	Teilnahme an 6 Bummeln	Tourist Service im HB	offen
SA, 23.03.2002	Ausbildung Operations-intern	Tourist Service im HB	08.00 - 11.00 Uhr
MI, 27.03.2002	Vortestbummel	City	18.15 – 20.30 Uhr
FR, 05.04.2002 + SA, 06.04.2002	Testbummel	Tourist Service im HB / City	09.00 – 17.00 Uhr
MI, 10.04.2002	Diplomübergabe	ZunftHaus zur Zimmerleuten	19.00 Uhr – open
ab MI, 01.05.2002	Einsetzbar für Altstadtbummel	City	offen

Die Produkte – Operation

- **Reiseleiterzentrale**
 - Altstadtbummel
 - Stadtrundfahrt
 - Altstadtbummel/Stadtrundfahrt
 - Transfer
 - Assistance
 - Halbtagestour (max. 5h)
 - Tagestour (max. 9h)
 - Mehrtagestour (ab 9h)
 - Hostesseinsätze

- Zusatzleistungen**
 - Extrafahrten (Tram, Bus, Schiff usw.)
 - Apéros (Pier7, Carlton, Zimmerleuten usw.)
 - Museen
 - usw.

- Service**
 - Innerhalb 24h
 - Expressaufträge
 - 14 Sprachen
 - langjährige Erfahrung
 - 365 Tage geöffnet

- Was wir nicht machen**
 - Eventorganisation**
 - Essen**
 - Rahmenprogramme**

- **Incentive**
 - Veranstaltungen für Firmen, Vereine, Kongresse usw.
 - > www.zuerich.com
 - > **ZT NUR Vermittler**

- **Zürich Hotelreservation**
 - Offerte
 - Reservierungen
 - Gruppenreservierungen
 - Orient Express
 - Zusatzprodukte
- **Service**
 - Innerhalb 24h
 - Neutrale Beratung
 - Produktkenntnis
 - kompetenter Service
 - 365 Tage geöffnet
- **Lokaler Verkauf**
 - Schulung Partner
 - Verkauf ZT-Produkte
 - in Hotels, VBZ

Die Führung

- **Begrüssung**
 - Zürich Tourismus
 - Partner erwähnen
 - Vorname RL
 - Ticketeinzug
 - Gruppe sammeln

- **Führung**
 - 1. Person in Gruppe
 - Standort für Erklärungen
 - Lärmquellen abschätzen
 - Gruppe im Auge behalten
 - Wann und wie erklären
 - Gruppe führen
 - Zur Gruppe sprechen
 - Richtungen anzeigen
 - Erklärungen zu visuellem Objekt
 - Bezug nehmen auf Objekt
 - Als Gast denken, nicht als RL
 - >> Erklärungen zu Objekten
 - Unerwartetes Einbauen
 - Gäste überraschen
 - Gute Mischung Info/Geschichte
 - Fragen Gäste während Führung beantworten
 - Anekdoten einbauen >> auf Gastherkunft & Sprache achten
 - Emotionen einbringen

- **Verabschiedung**
 - Auskünfte erteilen
 - Promotion für Tourist Service
 - Schlusswort
 - Richtung zum Ausgangspunkt

- **Kunden**
 - Mentalität erkennen
 - Kunden „spüren“
 - Auf Wünsche eingehen
 - Kunde ist König

- **Probleme**
 - Rechthaberei
 - Besserwisser
 - Kunden verloren
 - Baustellen/Umleitungen
 - Events in der Stadt

 - Notfall (144)

- **Informationsbeschaffung**
 - Züri Tipp (Tagi)
 - Züri News (TS)
 - Museumsführer (TS)
 - www.zurichtourism.ch (Internet)
 - Gratiszeitungen (ZH Express, Metropol, 20 Minuten)
 - NZZ Ticket (NZZ)
 - Eigene Erfahrungen
 - Statistik (Stadt Zürich)
 - Manuals (ZT)
 - Mailing (ZT)

Methodik und Didaktik

Mit einfachsten Mitteln können Führungen zum vollen Erfolg führen. Wichtig ist, dass man sie richtig einsetzt. Bilder, Becher und weitere Hilfsmittel machen die Führung erlebbar und weniger abstrakt für den Gast.

Ziel Führung muss Gäste miteinbeziehen und die Geschichte für sie erlebbar machen

Standort

- Plätze mit Lärm meiden
- Weiter weg vom Objekt stehen, damit die Gäste alles sehen (Rathaus, Waisenhaus, St. Peter > Pfalzgasse statt Peterhofstatt)

Sprechrichtung

- Immer zur Gruppe
- Links/Rechts richtig anzeigen

Organisation Gruppe

- Tour zu Beginn organisieren. Sprachen trennen (links deutsch / rechts englisch / Seite Handtasche englisch > andere Seite deutsch)
- Keine Verzögerungen zu Beginn. RL ist bestimmende Person
- Wichtig v.a. für Thermengasse, Stadtmodell, enge Standorte
- Bei grossen Gruppen noch verstärkter Highlights erklären und weniger Nebensächlichkeiten > **less is more**

Hilfsmittel

- Bilder (früher/jetzt / alte Ansichten usw.)
- Laser pointer
- Becher für Wasser (Gästen die Trinkwasserqualität zeigen)
- Gewürze von Schwarzenbach
- wenig Zahlen brauchen
- usw.

Bilder für die Highlights werden von Zürich Tourismus zur Verfügung gestellt (folgen im Januar/Februar). Selbstverständlich können zusätzlich Bilder gezeigt werden. Den Idee sind keine Grenzen gesetzt.

Bei den Bildern gilt die Einschränkung, dass sie religiöse Gefühle nicht verletzen dürfen und keinen politischen, gesellschaftskritischen oder sexuellen Inhalt haben.

Gäste einbeziehen

- schätzen lassen (Bsp. Anzahl Brunnen (1177) / Durchmesser Zifferblatt St. Peter (8.7 m) usw.)
- suchen lassen (Grabstein Turicum > wo steht das Wort?)
- riechen lassen (Gewürze von Schwarzenbach > siehe Hilfsmittel)
- usw.

Quiz

16. März 2002

Name: _____

1. Zähle die **Partner** von Zürich Tourismus auf.

2. Welche Punkte müssen bei der **Begrüssung** einer Gruppe unbedingt erwähnt werden?

3. Welche Möglichkeiten der **Informationsbeschaffung** bieten sich an?

4. Während einer Führung verunfallt ein Gast. Wie verhältst du dich und welche Massnahmen ergreifst du?

5. Welche Produkte werden von Zürich Tourismus (Operations) angeboten?
Kreuze entsprechend an.

- Altstadtbummel
- Essen
- Extrafahrten (Tram, Bus, Schiff usw.)
- Assistance
- Eventorganisation
- Apéros
- Rahmenprogramme
- Mehrtagestour

6. „Mit einfachsten Mitteln können Führungen zum vollen Erfolg werden“. Was kann man unter dieser Aussage verstehen?

7. Auf einer Führung fragt ein Gast nach der Möglichkeit, ein Hotel in Zürich sowie in einer anderen Gegend der Schweiz zu buchen. Zusätzlich benötigt er noch diverse Tickets für die Stadt Zürich (Tram, Schiff, Zug) und plant einen Tagesausflug auf den Pilatus. Welche Antwort erteilst du ihm?

8. Die neue Internetseite von Zürich Tourismus lautet: _____
Welche Informationen können unter der Rubrik „Zürich von A - Z“ aufgerufen werden? Welche unter Sightseeing & Ausflüge?

Fax

An Firma, Name
 Fax Nr. Fax Nr.
 Von Thomas Weber
 Tel. Direkt 0041 1 215 40 88
 Datum 19. Dezember 2003
 Anzahl Seiten 2 (inkl. Fragebogen)

Betreff

Grüezi Anrede

Gerne bestätigen wir Ihnen folgenden Auftrag:

Reiseleiter/in	RL	Teilnehmer	
Abgangsort			
Tourende		Dauer	
Abgangszeit			
Sprache			
Gruppenname			
Gästedetails			
Busname			
Bemerkungen			
Preis	CHF	<input type="checkbox"/> bar**	<input type="checkbox"/> Kreditkarte**
Preis*	EUR		
<p>Allgemeine Geschäftsbedingungen: Wartezeit: Maximal 30 Minuten (ohne Gegenbericht). Verspätungsmeldung: Mo - So Tel. 0041 1 215 40 88 / Mo bis Fr 08.30 bis 17.30 Uhr / Sa & So 09.00 bis 12.00 und 13.00 bis 17.30 Uhr. Annulationskosten: bis 49 Std. vor Führungsbeginn 0%, 48 Std. 50%, 47 bis 0 Std. und bei Nichterscheinen: 100% Absagen: Siehe Verspätungsmeldung. Expressreservation: CHF 50 (24h vor Führungsbeginn). 1. Umbuchung: gratis / 2. Umbuchung und jede weitere: CHF 20.-. **Zahlungsbedingungen: Vorausrechnung (Aufträge ab CHF 700.-), Kreditkarte oder bar (in CHF). *Unverbindliche Kursempfehlung: 1 EUR = CHF 1.50.-. MwSt.: 7.6%.</p>			

loff oder rlres

Freundliche Grüsse

ZÜRICH TOURISMUS

Unterschrift

Thomas Weber

Reiseleiterzentrale

Zürich Tourismus
 Tourist Service
 im Hauptbahnhof
 Postfach
 CH-8023 Zürich
 www.zuerich.com

Reiseleiterzentrale:
 Tel. +41 1 215 40 88
 Fax +41 1 215 40 44
 tourguide@zurichtourism.ch

Hotelreservation:
 Tel. +41 1 215 40 40
 Fax +41 1 215 40 44
 hotel@zurichtourism.ch

Merkblatt

Wichtigste Grundregeln für Reiseleiter

- **10 Minuten** vor Tourbeginn vor Ort sein
- **Keine** Diskussionen vor Gruppen
- Aufträge **genau** lesen
- Bei Fragen **immer** RL-Zentrale kontaktieren
(Tel.-Nummer: 01 215 40 67)
- Spesen **immer** innerhalb von 48 Stunden angeben
(mit Spesenbeleg)
- Sich entsprechend auf die Tour **vorbereiten**
- Aufträge mit mehreren RL's: Route und Details **immer**
untereinander absprechen.
- Bei Fixtouren **alle Vorkommnisse** (Anzahl neue RL, gratis Pax
usw.) auf Rapportblock schreiben.

LÖHNE REISELEITERINNEN 2002
ZÜRICH TOURISMUS

Offizielle Touren

Altstadt	CHF	100.--
Rivercruise	CHF	60.--
No Show	CHF	50.--

Ad-Hoc Touren

2 h Spezialthema 1 h Chinagarten 2 h Altstadtbummel mit Zusatzleistung 2.5 h Romantic 1.5 h Rivercruise	CHF	120.--
2 h Altstadt- & Saisonbummel	CHF	100.--
2 h Saisonbummel	CHF	120.--
2 h Stadtrundfahrt	CHF	100.--
3 h Apérobummel (2 h Führung / Apéro: fakultativ, keine Entlohnung)	CHF	100.--
3 h Stadtrundfahrt	CHF	120.--
3 h Spezialthema/Altstadtbummel mit Zusatzleistung	CHF	170.--
Habtagestour bis max. 5 h	CHF	170.--
Ganztagestour bis max. 9 h	CHF	230.--
Mehrtagestour ab 9 h	CHF	270.--
Assistance (Airport/HB) bis 1.5 h	CHF	70.--
Transfer Airport – Hotel Stadt & Airport (<=>) Transfer HB – Hotel Stadt (<=>)	CHF	90.--
Mittagessen Tagestouren	CHF	30.--/Stunde
RL-Leistungen für OP (neue Produkte usw.)	CHF	30.--/Stunde
Vorträge, Präsentationen und schriftliche Arbeiten für Kunden (Lohn für max. 2 Stunden Vortrag und max. 5 Stunden Vorbereitung)	Pauschal 200.--/Auftrag	
No-show	voller Lohn	

Die Betriebsunfallversicherung wird von Zürich Tourismus bezahlt. Abzüge: AHV, ALV und IV. Kein BVG.

Zürich Tourismus
Tourist Service
Im Hauptbahnhof
Postfach
CH-8023 Zürich
www.zuerich.ch

Reiseleiterzentrale:
Tel. +41 1 215 40 88
Fax +41 1 215 40 44
tourguide@zurichtourism.ch

Hotelreservation:
Tel. +41 1 215 40 40
Fax +41 1 215 40 44
hotel@zurichtourism.ch

Was ?	Spesenbezeichnung <i>(wird auf KN-Bestätigung unter Kosten eingetragen)</i>	Spesenansatz <i>(Für KN und TO gelten die gleichen Ansätze)</i>
Assistance Flughafen	Zug ZH - Airport - ZH	Sfr. 10.80
Transfer Airport - City	Zug ZH - Airport	Sfr. 5.40
Transfer City - Airport	Zug Airport - ZH	Sfr. 5.40
Transfer Airport - Hotel am Airport* <i>(*Gilt für Hotel am Airport bis Stadtgrenze ZH-Nord (excl.))</i>	Zug ZH - Airport - ZH	Sfr. 10.80
Transfer Hotel am Airport - Airport* <i>(*Gilt für Hotel am Airport bis Stadtgrenze ZH (exkl.))</i>	Zug ZH - Airport - ZH	Sfr. 10.80
Mittagessen Ganztagestour* <i>(*FRAGEN: Nur wenn Mittagessen von KN nicht übernommen wird.)</i>	Mittagessenentschädigung	Sfr. 30.--
Weitere Spesen* <i>(*RL MUSS Spesenbeleg vorweisen)</i>	Weitere Spesen werden nach Aufwand weiterverrechnet	
Tourbeginn vor 06.00 Uhr* <i>(*RL MUSS Spesenbeleg vorweisen. Gilt für Assistance, Transfer und ad hoc Touren.)</i>	Taxispesen pauschal	Sfr. 20.--

Zürich Tourismus
Tourist Service
im Hauptbahnhof
Postfach
CH-8023 Zürich
www.zuerich.ch

Reiseleiterzentrale
Tel +41 1 215 40 88
Fax +41 1 215 40 44
tourguide@zurichtourism.ch

Hotelreservation:
Tel. +41 1 215 40 40
Fax +41 1 215 40 44
hotel@zurichtourism.ch

Preise 2002 – ReiseleiterInnen Zürich Tourismus

Produkt	max. Pax pro Reiseleitung	Dauer in Stunden	Preis in CHF	Preis in EUR (Kurs 1.50)*
2-Stundenprodukte				
Altstadtbummel	20	2	215.—	143.—
Stadtrundfahrt	Busgrösse	2	215.—	143.—
Chinagarten (April bis Oktober) (exkl. Eintritt 3.—/Person)	20	1	250.—	167.—
Spezialthemenbummel	20	2	250.—	167.—
Altstadtbummel & Zusatzleistungen (z.B. Eh-Graben, Ausgrabungen Lindenhof usw.)	20	2	250.—	167.—
Romantica Uetliberg	max. 24	2 ½	225.—	150.—
Rivercruise (Juni bis Oktober)	45	1 ½	250.—	167.—
3-Stundenprodukte				
Kombination Altstadtbummel (AB) & Stadtrundfahrt (SR) vice versa (1 Reiseleiter AB & SR/1 zusätzlicher Reiseleiter für AB > falls mehr als 20 Personen)	20 Busgrösse	1 ½ 1 ½	215.— 250.—	143.— 167.—
Altstadtbummel & Zusatzleistungen (Eh-Graben, Ausgrabungen Lindenhof usw.)	20	3	300.—	200.—
Spezialthemenbummel	20	3	300.—	200.—
4-Stundenprodukte und mehr				
Halbtagestour	Busgrösse	5	300.—	200.—
Ganztagestour	Busgrösse	9	415.—	277.—
Mehrtagestour	Busgrösse	ab 9	495.—	330.—
Produkte				
Assistance (Flughafen/Hauptbahnhof)	Busgrösse	1 ½	160.—	107.—
Transfer Flughafen – Stadt vice versa	Busgrösse	1 ½	195.—	130.—
Transfer Hauptbahnhof – Stadt vice versa				
Hostesseinsätze	20	offen	215.— bis 495.—	143.— bis 330.—
Präsentationen, Vorträge, schrift. Arbeiten	–	2	415.—	277.—

*unverbindliche Kursempfehlung (26.11.2001)

**Preise inkl. MwSt. 7.6% / Preise ohne Spesen, Essen, Übernachtungen, Transportkosten, Busmiete /
Gültig bis 31. Dezember 2002

Zürich Tourismus
 Tourist Service
 im Hauptbahnhof
 Postfach
 CH-8023 Zürich
 www.zuerich.com

Reiseleiterzentrale:
 Tel. +41 1 215 40 88
 Fax +41 1 215 40 44
 tourguide@zurichtourism.ch

Hotelreservation:
 Tel. +41 1 215 40 40
 Fax +41 1 215 40 44
 hotel@zurichtourism.ch

Donvand rates (GTA) for 2002 guides of Zurich Tourism

2 h	Stroll through the old town (max. 20 persons/guide)	CHF 180.--
2 h	City tour (own coach)	CHF 180.--
1 h	China garden (excl. Entrance fee CHF 3.--/person)	CHF 210.--
1 ½ h	Rivercruise and cocktails	
2 h	Stroll through the old town with additional service	CHF 210.--
3 h	City tour/stroll through the old town (own coach) (stroll: 20 persons/guide)	
	Half day tour up to 5 hours	CHF 250.--
	Full day tour up to 9 hours	CHF 340.--
	Several full day tours	CHF 410.--
	Assistance (Airport/Main station) up to 1 ½ h	CHF 135.--
	Transfer Airport – City & Airport Hotel > 1 ½ h	CHF 165.--
	Transfer Main train station – City Hotel > 1 ½ h	
	Lunch/Diner on full day tours	CHF 30.--/meal

Remarks

The rates are per guide and inclusive 7.6% vat (rates valid till 31.12.2001 / special agreement). Express fee: CHF 50.-- (reservations within 24h)

Expenses

Assistance	CHF 10.80
Transfer Zürich - Airport or vice versa	CHF 5.40
Transfer Airport - Hotel at the Airport	CHF 10.80
Train tickets	2nd class

Additional expenses will be charged separately.

Zürich Tourismus
Tourist Service
im Hauptbahnhof
Postfach
CH-8023 Zürich
www.zuerich.com

Reiseleiterzentrale:
Tel. +41 1 215 40 88
Fax +41 1 215 40 44
tourguide@zurichtourism.ch

Hotelreservation:
Tel. +41 1 215 40 40
Fax +41 1 215 40 44
hotel@zurichtourism.ch

Auswertung Testbummel bei Zürich Tourismus

Datum:

Vorname, Name:

Kriterium	1	2	3	4	Bemerkung
PERSÖNLICHE KOMPETENZ					
Pünktlichkeit					
Lernbereitschaft					
Kreativität					
Improvisationstalent					
Initiative / Engagement					
Auftreten					
Mündl. Ausdrucksfähigkeit					
Stimmstärke					
SERVICE KOMPETENZ					
Begrüssung der Gruppe					
Freundlichkeit					
Infotainment / Unterhaltung					
Behandlung der Gruppe					
Verkaufsorientiertheit					
Verabschiedung der Gruppe					
GESAMTEINDRUCK					
HISTORISCHE UND KUNSTHISTORISCHE KENNTNISSE					
Allgemein					
GESAMTEINDRUCK					

Bewertung

1 = ungenügend / 2 = genügend / 3 = gut / 4 = sehr gut

蘇黎士觀光協會

導遊教育

結業證書

茲證明

XXX (導遊的名字) 參加蘇黎士觀光協會導遊訓練課程 2001/2002 年度冬季班，已通過考試、並順利結業。

訓練課程的內容包括認識蘇黎士市歷史、旅遊資訊，以及如何帶領觀光團體。

茲證明 XXX 女士現有權接受蘇黎士觀光協會的委託，正式帶領觀光團體。

蘇黎士觀光協會

愛迪詩
會長

馬可仕·薩茲曼
執行經理

蘇黎士，2002 年 4 月

2001／2002 年度的導遊訓練

「旅遊資訊」的概略流程：

2002年3月16日星期六

9:00	迎新、致詞	mas
9:15	蘇黎士觀光協會	mas/tw
	>一般資訊	
10:00	蘇黎士城市	mas
	>觀光活動／數據資料	
	>休閒活動項目	
12:00	中午	市區(個人)
13:30	帶團	mas
	>方法及教學模式	
	>帶領團隊	
	>一般注意事項	
	發問時段	
16:30	休息	
16:45	小猜謎	mas/tw
17:30	結束談話／討論	mas
18:00	結束	mas

2002 年度導遊訓練課程

日期	內容	地點	時間
2002 年 2 月 22 日，週五 ~ 2002 年 2 月 24 日，週日	兩堂歷史課	市區	16:00 – 19:00
2002 年 3 月 2 日，週六	導遊語言教育	木匠房	9:00 – 12:00 13:00 – 17:00
2002 年 3 月 16 日，週六	旅遊資訊教育	木匠房	8:00 – 12:00 13:30 – 17:00
2002 年 2 月 2002 年 3 月	參加六次實際的「環 城參觀、漫遊」課程	在總火車站內的觀光服 務處	未定
2002 年 3 月 23 日，週六	「運作執行」的教育	在總火車站內的 觀光服務處	8:00 – 11:00
2002 年 3 月 27 日，週三	「導遊模擬考試」	市區	18:15 – 20:30
2002 年 4 月 5 日，週五 ~ 2002 年 4 月 6 日，週 六	「導遊考試」	在總火車站內的觀光服 務處 / 市區	9:00 – 17:00
2002 年 4 月 10 日，週三	頒發畢業證書	木匠房	19:00 – 未定
自 2002 年 5 月 1 日，週 三起	得擔任老城導遊	市區	未定

產品 – 運作

- **導遊中心**
 - 漫遊老城
 - 環城一周
 - 漫遊老城／環城一周
 - 轉車
 - 協助
 - 半日遊 (最長五小時)
 - 一日遊 (最長九小時)
 - 多日遊 (至少九小時)
 - 附旅遊招待小姐(或遊覽車小姐)
- 額外的服務項目**
 - 特別的運輸工具 (電車、遊覽車、船等)
 - Aperos (Pier7, Carlton, Zimmerleuten 等)* (註：均為旅遊項目產品的名稱)
 - 博物館
 - 其他
- 服務**
 - 24 小時
 - 迅速接案，迅速完成委託案件
 - 14 種語言服務
 - 多年的服務經驗
 - 全年 365 天無休
- 我們不提供的服務為：**
 - 組織特別為某一主題所舉辦的慶祝活動
 - 餐飲
 - 大型(大規模)的整套活動計劃
- **動機及目標**
 - 為各公司行號舉辦活動
 - 社團、會議等
 - >www.zuerich.com
 - >蘇黎士觀光協會目前僅為聯繫人，負責仲介事宜

蘇黎士

市中心 瑞士

- 蘇黎士旅館訂房中心
詢價
訂房
團體訂房
「東方快車」(註：應指某一服務項目的名稱)
額外的服務項目
- 服務
24 小時
提供最客觀的諮詢服務
提供客戶認識其產品項目
提供最上乘完美的服務
全年 365 天無休
- 各地區的代銷中心
對加盟店家實施訓練
銷售「蘇黎士觀光協會」的旅遊產品
於各大旅館的 VBZ

進行觀光團解說

- **歡迎旅客**

蘇黎士觀光協會
注意提及合作夥伴的名稱
導遊的名字
剪票、收票或賣票
整理觀光團的隊伍
- **觀光團解說**

一定走在團體的前方
給觀光團解說時所在的地點
有噪音時，判斷噪音的來源
視線絕不離開觀光團
何時及如何進行解說？
帶領觀光團
說話時，面向觀光團
清楚指出解說的方向
解說在視界所見的地標、物體
解說時，應切中解說的重點
應以聽眾的角度來思考，而非以導遊的角度
>>解說標的
 - 旅客未預期會遇到的標的
 - 將旅客適時帶到該標的前，給旅客一場意外的驚喜適宜地融會資訊及歷史來進行解說
在進行解說時，不時詢問觀光客有無問題
回覆客人提出的疑問
準備名人逸事>>
考慮觀光客的文化及語言
適時帶動客人的感情、情緒
- **惜別**

給予資訊
為觀光服務處作廣告
結語
慢慢走向出口

- **觀光客**
辨認其心性氣質
讓客人感受到「賓至如歸」
尊重客人的願望、需要
客人至上！
- **嚴重的問題**
剛辟自用
自以為無所不知
失去客戶
在城內有工地／改道情形或發生其他事件

發生緊急事故時請撥打電話號碼 144
- **取得資料**
有關蘇黎士的實用資訊 (Tagi)
有關蘇黎士的新聞 (TS)
博物館指南 (TS)
www.zurichtourism.ch (網際網路)
免費報紙 (蘇黎士特快報、大都會報、「20 分鐘」)
NZZ 票券 (NZZ)
個人經驗
關於蘇黎士的統計資料
手冊 (ZT)
郵件 (ZT)

方法及教學模式

運用最簡單的方法，可讓導遊的工作發揮最大效果。重點在於必須正確運用它。使用圖片、杯子或其他的輔助工具，能使導遊的解說工作生動活潑，對客人來說不致太過抽象，而比較容易理解。

目標 在解說時必須儘量讓客人參與，並生動活潑地對他們解說歷史。

解說地

- 儘量避免吵雜的地點
- 不要太靠近解說的標的，讓觀光客能一覽無遺(市政廳、孤兒院、聖彼德>站在法爾茲巷而不在彼德霍夫史達特)

說話的方向

- 總是向著團體
- 指出正確的左右方向

組織團體

- 在觀光開始時便依語言分組隊(左邊為德語/右邊為英語/皮包的這邊為英語>另外一邊為德語)
- 導遊為做決定的人
- 特別在狹窄的巷道、地點、城市模型時甚為重要
- 若觀光團人數較多時，應更強調精采的部分，省去枝微末節、不重要的部分>說得少就是說得多

輔助工具

- 圖片(昔日/現今/舊觀等)
- 雷射筆
- 裝水的杯子(向客人展示飲水的品質)
- 「雪瓦茲巴赫」的調味料
- 少用數字
- 其他

就精采的重部分，由蘇黎士觀光協會備置相關圖片(1月/2月開始)。無庸致疑地，自然得展示其他額外的圖片。因為想像的空間可是無限大的呢！

在展示圖片時，應注意該展示的圖片不得傷害客人的宗教意識，圖片不得有政治意味、社會批判或性暗示的內容。

儘量使客人參與、納入

- 讓客人估計(比如井的數量(1177)/聖彼德的鐘面直徑(8.7m)等)
- 讓客人尋找(圖利肯碑石>這個字在哪裡?)
- 讓客人嗅聞(「雪瓦茲巴赫」的調味料>請見輔助工具)
- 等

測驗

2002 年 3 月 16 日

姓名： _____

1. 請列舉蘇黎士觀光協會的合作夥伴。

2. 在歡迎新到的觀光團時，絕對必須要提到哪些重點？

3. 取得資訊的方法／可能性有哪些？

4. 在帶團中，若有觀光客發生意外受傷，你應採取何種因應措施？

5. 蘇黎士觀光協會提供哪些服務項目？請圈選。

- 老城步道漫遊
- 餐飲
- 特別的運輸工具 (電車、遊覽車、船等)
- 協助
- 組織特別為某一名目所舉辦的慶祝活動
- Aperos
- 大型(大規模)的整套活動計劃
- 多日遊

6. 「運用最簡單的方法，讓導遊的工作發揮最大的效果」這句話的意思為何？

7. 在帶團的途中，有位旅客詢問你蘇黎士的旅館，以及他有意願至瑞士其他地區旅遊。除此之外，他還需要各式各樣的票券，以便在蘇黎士旅遊 (電車、船、火車)；並且計畫到皮臘托斯一遊。這時你的回答是什麼？

蘇黎士

市中心 瑞士

傳真

致：公司，姓名
 傳真號碼：(號碼)
 發傳真人：湯瑪士·葦柏
 電話直播：0041 1 215 40 88
 日期：2003 年 12 月 19 日
 頁數：2 頁(包括問卷)

主旨：

您好！

茲以本傳真向您確認以下的委託案：

導遊	導遊	參加人	
出發地			
觀光客		所花時間	
出發時間			
語言			
團體名稱			
客人的詳細資料			
遊覽車名稱			
附註			
價格	瑞士法郎	<input type="checkbox"/> 現金**	<input type="checkbox"/> 信用卡**
價格*	歐元		
一般契約條款：等候時間最多 30 分鐘 (若無事先通知的話)。遲到通知請洽：週一至週日，電話：0041 1 215 40 88 / 週一至週五 8:30 至 17:30 / 週六及週日 9:00 至 12:00 以及 13:00 至 17:30。取消旅遊的費用：至旅遊開始前 49 小時取消 -0%，48 小時 -50%，47 至 0 小時以及既未知會亦未到場 -100%。取消方式：請見遲到通知。快速訂位：50 瑞士法郎(在觀光開始前 24 小時)。1. 改訂：免費 2. 再次改訂：(每次)20 瑞士法郎。**付款條件：需先付款 (若旅遊費用超過 700 瑞士法郎以上)，信用卡或現金 (以瑞士法郎付款)。*(不具法律拘束力) 僅作參考用的匯率：1 歐元 = 1.50 瑞士法郎。加值稅率：7.6 %。			

Rloff 或 rlres

致上 誠摯的問候

蘇黎士觀光協會

簽名

湯瑪士·葦柏

導遊中心

蘇黎士觀光協會
 觀光服務處
 在總火車站
 郵政信箱
 蘇黎士 CH-8023
www.zuench.com

導遊中心
 電話：+4112154088
 傳真：+4112154044
[tourguide@zunchtounism.ch](mailto:tourguede@zunchtounism.ch)

旅館訂房中心
 電話：+4112154040
 傳真：+4112154044
hotel@zunchtounism.ch

備忘錄

導遊須知

- 觀光開始前十分鐘必須到場
- 絕不在觀光團前討論
- 確實瞭解觀光委託案的內容
- 有任何問題時，必聯絡導遊中心
(電話號碼：01 215 40 67)
- 必在 48 小時內呈報已支出的費用
(附費用收據)
- 充分準備帶團的觀光資訊
- 與其他導遊共同帶團時：必事先私下討論協商過
- 帶領固定的旅遊團時，必須將過程及途中發生的事件 (新手導遊的人數... ..等) 一一記載在報告本上

2002 年導遊工資
蘇黎士觀光協會

正式帶團觀光

老城	100 瑞士法郎
環河客輪遊	60 瑞士法郎
無任何表演	50 瑞士法郎

純粹觀光之旅

2 小時，特殊的主题	120 瑞士法郎
1 小時，中國花園	
2 小時，老城漫遊，附加額外的觀光項目	
2.5 小時，「羅曼蒂克之旅」	
1.5 小時，「環河客輪遊」	
2 小時，老城漫遊及時令之旅	100 瑞士法郎
2 小時，時令之旅	120 瑞士法郎
2 小時，環城一遊	100 瑞士法郎
3 小時，「Apero 漫遊」(2 小時解說 7 項目：非義務性質，不支薪)	100 瑞士法郎
3 小時，環城一遊	120 瑞士法郎
3 小時，特殊主题／老城漫遊附加額外的觀光項目	170 瑞士法郎
半日遊，最多 5 小時	170 瑞士法郎
一日遊，最多 9 小時	230 瑞士法郎
多日遊，最少 9 小時	270 瑞士法郎
協助(機場／總火車站)，最長 1.5 小時	70 瑞士法郎
機場－城市及機場旅館旅客接送	90 瑞士法郎
總火車站－城市旅館旅客接送	
午餐，一日遊	每小時 30 瑞士法郎
對 OP 票務人員的觀光導遊活動(新的旅遊產品等)	每小時 30 瑞士法郎
對旅客所做的報告、演說及書面的文件 (僅對最多 2 小時的報告及 5 小時的準備工作支薪)	每件委託案總價 200 瑞士法郎
無任何表演	全薪

工傷事故保險保費由「蘇黎士觀光協會」繳納。扣減的費用：AHV、ALV、IV。不包括 BVG。

蘇黎士觀光協會
觀光服務處
在總火車站
郵政信箱
蘇黎士 CH-8023
www.zuerich.com

導遊中心
電話：+4112154088
傳真：+4112154044
tourguide@zurichtourism.ch

旅館訂房中心
電話：+4112154040
傳真：+4112154044
hotel@zurichtourism.ch

蘇黎士

市中心 瑞士

內容	費用名稱 (在 KN-確認單上填在「費用」一欄下)	費用 (對 KN、TO 適用同樣的費用表)
機場協助	火車 蘇黎士 - 機場 - 蘇黎士	10.80 瑞士法郎
機場 - 市區旅客接送	火車 蘇黎士 - 機場	5.40 瑞士法郎
市區 - 機場旅客接送	火車 - 機場 - 蘇黎士	5.40 瑞士法郎
機場 - 機場過境旅館的旅客接送* (*亦適用於由機場過境旅館至蘇黎士市北邊界)	火車 蘇黎士 - 機場 - 蘇黎士	10.80 瑞士法郎
機場過境旅館 - 機場旅客接送* (*亦適用於由機場過境旅館至蘇黎士市邊界)	火車 蘇黎士 - 機場 - 蘇黎士	10.80 瑞士法郎
全天旅遊的午餐* (*只有在 KN 沒有附午餐的情況下才詢問)	午餐伙食補助	30 瑞士法郎
其他的費用* (*導遊必須出示費用收據)	其他的費用依實際支出沖銷	
在早上 6 點前出發的觀光團* (*導遊必須出示費用收據。亦適用於「協助」、「旅客接送」，以及「一場純粹的觀光之旅」)	搭乘計乘車的總支出	20 瑞士法郎

蘇黎士觀光協會
觀光服務處
在總火車站
郵政信箱
蘇黎士 CH-8023
www.zuerich.com

導遊中心
電話：+4112154088
傳真：+4112154044
tourguide@zurichtourism.ch

旅館訂房中心
電話：+4112154040
傳真：+4112154044
hotel@zurichtourism.ch

蘇黎士

市中心 瑞士

2002 年度價格一覽表 - 蘇黎士觀光協會的導遊

產品	每一次帶團的最高人數	時間	價格(法郎)	價格(歐元) (匯率 1.50 法郎)*
2 個鐘頭的觀光項目				
老城步道漫遊	20	2	215.-	143.-
環城一遊	視遊覽車大小	2	215.-	143.-
中國花園 (4 月至 10 月) (不包括入場券每人 3 法郎)	20	1	250	167.-
特殊主題的觀光	20	2	250.-	167.-
老城步道漫遊, 附加額外的觀光項目 (比如艾爾濠溝、林登郝夫遺址等)	20	2	250.-	167.-
羅曼蒂克予特利山	最多 24	2 ¹ / ₂	225.-	150.-
環河客輪遊(6 月至 10 月)	45	1 ¹ / ₂	250.-	167.-
3 個鐘頭的觀光項目				
老城步道漫遊加環城(凡斯非爾斯市)一遊 (一名導遊, 但若旅客人數超過 20 人以上, 則再派一名導遊協助“老城步道漫遊”的觀光活動)	20 遊覽車大小	1 ¹ / ₂ 1 ¹ / ₂	215.- 250.-	143.- 167.-
老城步道漫遊附加額外的觀光項目 (比如艾爾濠溝、林登郝夫遺址等)	20	3	300.-	200.-
特殊主題的觀光	20	3	300.-	200.-
4 個鐘頭的觀光項目以及更多				
半日遊	遊覽車大小	5	300.-	200.-
一日遊	遊覽車大小	9	415.-	277.-
多日遊	遊覽車大小	9 以上	495.-	330.-
產品項目:				
機場或總火車站協助	遊覽車大小	1 ¹ / ₂	160.-	107.-
機場 - 凡斯非爾斯市旅客接送 總火車站 - 凡斯非爾斯市旅客接送	遊覽車大小	1 ¹ / ₂	195.-	130.-
附遊覽車小姐或接待小姐	20	未定	215 至 495	143 至 330
報告、演說、書面文件	--	2	415.-	277.-

*無法律拘束力的推薦匯率

**以上的價格包含 7.6 % 的加值稅, 不包含其他支付的費用、餐飲、住宿、交通運輸費用、租賃遊覽車/至 2002 年 12 月 31 日止有效

蘇黎士觀光協會
觀光服務處
在總火車站
郵政信箱
蘇黎士 CH-8023
www.zuerich.com

導遊中心
電話: +4112154088
傳真: +4112154044
tourguide@zurchtounsm.ch

旅館訂房中心
電話: +4112154040
傳真: +4112154044
hotel@zurchtounsm.ch

蘇黎士觀光協會 2002 年導遊價格一覽表

老城漫遊 2 小時 (每導遊最多帶領 20 人)	180 法郎
環城一遊 2 小時	180 法郎
中國花園 1 小時 (不包括入場券每人 3 法郎) 「環河客輪遊」及「雞尾酒」1½小時 老城步道漫遊附加額外的觀光項目 2 小時	210 法郎
環城一遊 / 老城步道漫遊 (本公司的遊覽車) (老城步道：每導遊最多帶領 20 人)	210 法郎
半日遊，最長 5 小時	250 法郎
一日遊，最長 9 小時	340 法郎
多日遊	410 法郎
機場或總火車站協助，最多 1½小時	135 法郎
「機場 - 機場過境旅館」旅客接送服務 > 1½小時	165 法郎
「總火車站 - 城市旅館」旅客接送服務 > 1½小時	
在「一日遊」時的午餐 / 晚餐	每餐 30 法郎

附註：

以上的價格以一個導遊為計算單位，並已包含 7.6 % 的加值稅 (稅率至 2001 年 12 月 31 日有效 / 特別約定)。快速訂位的費用：50 法郎 (在 24 小時之內訂位)

費用

協助	10.80 法郎
「蘇黎士 - 機場或凡斯菲爾斯市」旅客接送服務	5.40 法郎
「機場 - 機場過境旅館」旅客接送服務	10.80 法郎
火車票	以二等車廂票價為準

額外的支出費用將分開計算。

蘇黎士觀光協會
觀光服務處
在總火車站
郵政信箱
蘇黎士 CH-8023
www.zuerich.com

導遊中心
電話：+4112154088
傳真：+4112154044
[tourguide@zurchtourism.ch](mailto:tourguides@zurchtourism.ch)

旅館訂房中心
電話：+4112154040
傳真：+4112154044
hotel@zurichtourism.ch

蘇黎士觀光協會「導遊考試」評分表

日期：

姓名：

準則	1	2	3	4	附註
個人的能力					
準時					
學習意願					
創造力					
即興創造的天份					
積極主動 / 配合度					
台風					
口語表達能力					
聲量					
導遊能力					
歡迎旅客					
親和性、友好的態度					
介紹資訊 / 帶團					
帶領團體、與團體的互動					
推銷產品的能力					
帶團結束時的告別方式					
總體的印象					
歷史及藝術史的知識					
一般					
總體的印象					

評分

1 = 差 2 = 可 3 = 優 4 = 特優

Facts & Figures

Zürich Tourismus

Gründungsjahr	1885
Aufgabe	Weltweite Vermarktung der Destination Zürich
Hauptmärkte (z.T. mit ST)	Europa (DE, GB, Benelux usw.) Russland Nordamerika Asien (Jap, Korea, China inkl. HKG)
Weitere Märkte	Südamerika
Direktmarketing	Deutschland (geplant)
Stellen 2002	37.7
MitarbeiterInnen 2002	40

Finanzierung 2002

(in Tsd. CHF)

Mitgliederbeiträge	320	5.4%
LN-Taxen Hotels	2'539	42.8%
Beiträge Stadt & Kanton	1'124	19.0%
Komm. Dienstleistungen	1'270	21.4%
Kooperationen/Provisionen	675	11.4%
Total	5'810	100.0%
Komm. Finanzierungsgrad		32.0%
Marketingaufwand	4'316	73.0%
Marktbearbeitung	1'766	

Operation/Call Center

Gründungsjahr	1998	
Aufgabe	Verkauf von Dienstleistungen und Angeboten via Telefon, Email, Fax und Post	
Abteilungen	Informationszentrale Zürich Hotelreservation Reiseleiterzentrale Lokaler Verkauf Rahmenprogramm	
Stellen	2002	9.4
MitarbeiterInnen	2002	10

Figures Operation/Call Center 2002

Informationszentrale

Informationssystem	Deskline, Internet
Anzahl Anrufe	45'000
Abnahmequote	82.2%
Telefon/Tag (Durchschn.)	124
Gesprächszeit (Durchschn.)	2.36 Minuten

Zürich Hotelreservation

Reservationssystem	Deskline			
Angeschlossene Betriebe	mehr als 190			
Betten	14'000			
Technische Verlinkung	Rapperswil Zürichsee Tourismus, Winterthur Tourismus			
Umsatz 2002	5'140'000	Buchungen	17'000	
davon online 2002	1'050'000	20%	Buchungen	3'800

Reiseleiterzentrale

Produkte	Stadtführungen, Assistance, Transfers, Mehrtagestouren, Extrafahrten, Hostesseinsätze usw.
Anzahl ReiseleiterInnen	54
Sprachen	16
Anzahl private Aufträge 2002	2'072
Anzahl Personen 2002	34'720
Umsatz 2002	560'000
Anzahl offizielle Touren 2002	296
Anzahl Personen 2002	3'360

Operation, 06.11.03/mas

\\Bahnhof\Daten\Operations\Lokaler Verkauf\Factsheets OP\Facts&FiguresOP.doc

關於我們

蘇黎士觀光協會

成立	1885
任務範圍	向全世界推廣蘇黎士觀光旅遊
主要市場	歐洲 (德國、英國、荷蘭等...) 蘇俄 北美 亞洲 (日本、韓國、中國，包括香港)
其他的市場	南美
直接開發市場	德國 (已計畫)
2002 年服務處數目	37.7
2002 年員工數目	40

2002 年的資金

(以一千瑞士法郎為一單位)

會員的會費	320	5.4 %
旅館 LN-稅	2,539	42.8 %
市及州的贊助	1,124	19.0 %
地方自治團體的贊助	1,270	21.4 %
合作 / 手續費	675	11.4 %
總共	5,810	100.0 %
地方自治團體贊助的比率		32.0 %
開發市場的費用	4,316	73.0 %
管理市場	1,766	

\\Bahnhof\Daten\Operations\Lokaler Verkauf\Factsheets OP\Fact&FiguresOP.doc

執行業務 / 顧客服務中心

成立	1998
任務	以電話、電子郵件、傳真及郵件來販售其服務產品項目
部門	資訊中心 蘇黎士旅館訂房中心 導遊中心 各地區的代銷中心 綱領性、就某一範疇的旅遊計畫
2002 年服務處數目	9.4
2002 年員工人數	10

執行業務 / 顧客服務中心 2002 年度

資訊中心

資訊系統	Deskline, 網際網路
來電的數量	45,000
電話接聽率	82.2 %
電話 / 白天 (平均值)	124
每通電話通話的時間(平均值)	2.36 分鐘

蘇黎士旅館訂房中心

預約系統	Deskline	
與之合作的公司	超過 190 家	
床位	14,000	
技術結合、合作	「瑞朋威爾斯·蘇黎士湖觀光協會」，「冬季旅遊觀光協會」	
2002 年度營業額	5,140,000	訂單 17,000
2002 年的訂單中，線上預約：	1,050,000 20 %	訂單 3,800

導遊中心

產品	市區解說、協助事宜、旅客接送、多日遊、特殊行程、附遊覽車小姐等....
導遊的數目	54 名
語言	16 種
2002 年私人觀光委託案數量	2,072
2002 年人次	34,720
2002 年營業額	560,000
2002 年正式的觀光數量	296
2002 年人次	3,360

業務執行，2003 年 11 月 6 日 / mas (註：應指製作本表之人，即馬可仕·薩茲曼)

\\Bahnhof\Daten\Operations\Lokaler Verkauf\Factsheets OP\Fact&FiguresOP.doc

Service

of

tourguides

ZURICH TOURISM

Qualifikation Geschichte 2001

Name der Reiseleitung: _____ Name des Inspizienten: _____ Datum und Zeit: _____
 Routenwahl in Stichworten: _____

Kriterium	1	2	3	4	Bemerkungen	Verbesserungsvorschläge
Kurzbescrieb der „Marschhalte“ auf der gewählten Route nach						
Informationsgehalt zu den Objekten						
Namen und Jahreszahlen						
Anekdoten						
Aktuelle Bezüge						
Tourismusinformationen						
Gesamteindruck						
Informationsgehalt der ganzen Führung						
Bezug zur Gruppe / Auftreten						
Einsatz von Anschauungsmaterial						
Spontaneität / Fragenbearbeitung						
Sprachlicher Ausdruck: d, e, andere Sprache						
Umgang mit dem Zeitbudget						
Kriterium	Ja		Nein		Bemerkungen	
Beurteilung						
Wurde die Beurteilung mit der RL besprochen						
Kriterium	1	2	3	4	Bemerkungen	Verbesserungsvorschläge
Reaktion						
Wie fiel die Reaktion aus						

1 = ungenügend / 2 = genügend / 3 = gut / 4 = sehr gut

Qualifikation Service 2002

Name der Reiseleitung _____ Name des Inspektanten: _____ Datum und Zeit: _____

Routenwahl in Stichworten: _____

Kriterium	1	2	3	4	Bemerkungen	Verbesserungsvorschläge
Persönliche Kompetenz						
Zuverlässigkeit						
Pünktlichkeit						
Lernbereitschaft						
Teilnahme an Ausbildungen						
Flexibilität						
Kreativität						
Improvisationstalent						
Initiative/Engagement						
Auftreten						
mündl. Ausdruckfähigkeit						
Stimmstärke						
Service Kompetenz						
Begrüßung der Gruppe						
Freundlichkeit						
Infotainment/Unterhaltung						
Behandlung der Gruppe						
Verabschiedung der Gruppe						
Verkaufsorientiertheit						

Kriterium	1	2	3	4	Bemerkungen	Verbesserungsvorschläge
Leisurekenntnisse						
SZU						
ZSG						
Forchbahn						
VBZ						
Produkte Zürich Tourismus						
Weitere Leisure-Informationen						
Arbeitsverhalten						
Kritikfähigkeit						
Verhalten in Stresssituationen						
Einsatzbereitschaft						
Verfügbarkeit						
Gesamteindruck						

Bewertung

1 = ungenügend / 2 = genügend / 3 = gut / 4 = sehr gut

Besprochen (Visum RL)

Erstellt (Visum OP)

Allgemeine Fragen

Kriterium	1	2	3	4	Bemerkungen	Verbesserungsvorschläge
Servicequalität OP						
Lesbarkeit/Verständlichkeit Aufträge						
Informationsfluss OP > RL						

Weitere Bemerkungen/

Verbesserungen

蘇黎士觀光協會

觀光導遊服務

2001 年度 資格 「歷史的解說」

導遊姓名：

檢查員姓名：

日期及時間：

選擇的觀光路徑之敘述：

準則	1 2 3 4				附註	改善的建議
	1	2	3	4		
簡述選擇的路徑上的「景點」						
對各解說標的的資訊內容						
名字以及年份數字						
名人軼事						
與今日的關聯						
觀光資訊						
整體的觀感及印象						
整個觀光導遊的資訊內容						
與觀光團的關係及互動／台風						
運用直觀教材、工具						
積極主動性／答覆問題						
語言的表達：德語、英語、其他語言						
時間上的控制						
準則	是 否				附註	
評鑑						
已與該導遊討論過						
準則	1 2 3 4				附註	改善的建議
反應						
反應如何？						

1 = 差 2 = 可 3 = 優 4 = 特優

2002 年度 資格 「導遊服務」

導遊姓名：
 選擇的觀光路徑之敘述：
 檢查員姓名：
 日期及時間：

類別	1	2	3	4	附註	改善的建議
個人能力						
信實可靠						
準時						
學習意願						
參與訓練課程						
靈活性、機動性						
創造力						
即興創造天份						
積極主動 / 配合度						
台風						
口語表達能力						
聲量						
導遊能力						
歡迎旅客						
親和性、友好的態度						
介紹資訊 / 帶團						
帶領團體、與團的互動						
帶團結束時的告別方式						
推銷產品的能力						

準則	附註				改善的建議
	1	2	3	4	
觀光導遊的知識					
SZU					
ZSG					
「佛克鐵路」					
VBZ					
蘇黎士觀光協會的觀光產品項目					
其他觀光導遊資訊					
工作態度及行爲					
批判能力					
緊張的狀況下之行爲及態度					
準備服務的狀態及意願					
供本協會派任的狀況 (註：比如有否找不到人，以致 無法分派工作)					
整體的觀感印象					

評分

1 = 差 2 = 可 3 = 優 4 = 特優

已討論過 (導遊簽名) :

製作 (由 OP 票務人員簽名)

一般的問題

準則	1	2	3	4	附註	改善的建議
OP 票務人員的品質						
委託案的文字是否清楚易讀						
資訊的交流，OP 票務人員 > 導遊						

其他的附註／

改善



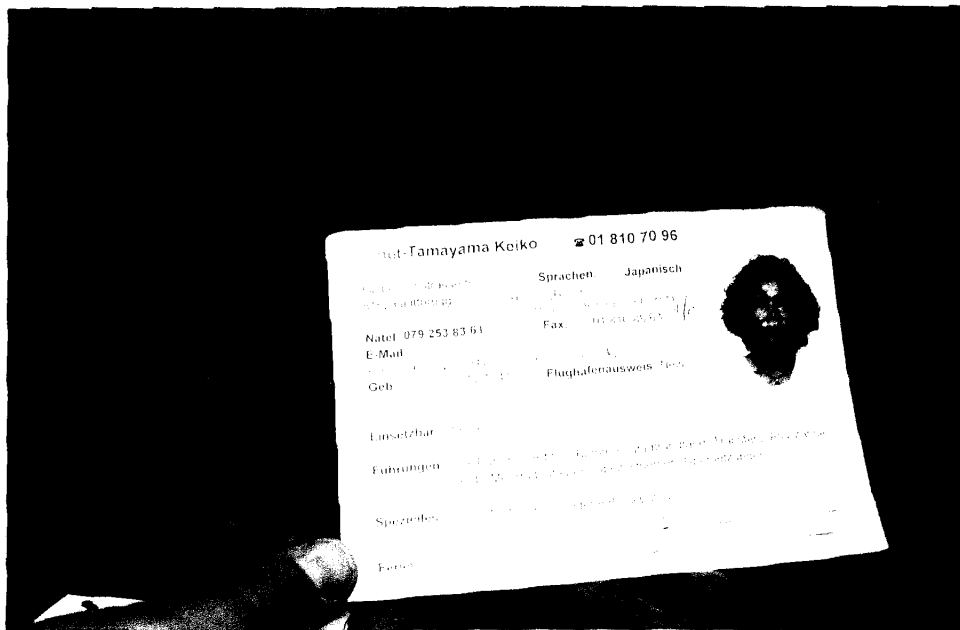
吳組長拜會瑞士蘇黎士觀光推廣機構
(Zurich Tourism) 了解導遊人員相關業務



Zurich Tourism 在蘇黎士火車站的 Tourist Service



吳組長拜會義大利羅馬市觀光機構



Zurich Tourism 建置導遊人員檔案資料



瑞士蘇黎士的雙層火車



義大利免稅商店貼有「TAX REFUND」標識



義大利著名景點比薩斜塔接駁用雙節巴士