

常见问题和事故的应对 PDF转换可能丢失图片或格式，建议
阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/180/2021_2022__E5_B8_B8_E8_A7_81_E9_97_AE_E9_c34_180132.htm 作为一名合格的导游人员，不仅要具备独立工作的能力、组织协调能力，还应具备处理和解决常见问题和特殊事故的应变能力。旅游者旅游期间，往往会出现一些不尽如人意之事。对于身处异国他乡的旅游者来说，发生任何问题、事故都是不愉快的，甚至是不幸的。因此，问题、事故一旦发生，导游人员必须：当机立断、沉着冷静，在领导的指示下合情合理地处理一系列问题，力争将事故的损失和影响减少到最低限度。（务必记住）当然，有时问题、事故的发生并不是导游人员的责任，而是由于种种客观的原因所造成，如：天气原因致使飞机推迟或延误；旅行社计调部门某环节出了差错，导致漏接、空接和错接；交通堵塞，导致误机、误车；或由于旅游者本身的原因，出现走失、丢失物品；或突然摔伤、生急病、死亡等。这些虽然不是由于导游人员工作失误造成的，但却是对导游人员工作能力和独立处理问题能力的重大考验。帮助旅游者解决问题，处理事故，是导游人员的责任，不管什么原因，责任在谁，只要出了问题，发生了事故，导游人员都必须全力以赴，认真对待，及时、果断、合情合理地进行处理。（务必记住）

第一节 漏接、空接、错接的预防和处理

造成漏接、空接、错接的原因是多方面的。导游员必须以预防为主，不论是什么原因，一旦预防不力，问题出现要有果断、正确的处理方法。

一、漏接的预防和处理

漏接：是指旅游团（者）抵达后，但无导游人员迎接的现象。造成这种事故的

原因主要有：主观原因和客观原因两种（一）主观原因所造成的漏接 1、由于导游员的责任心不强而造成事故。（1）工作不细。没有认真阅读接待计划，对旅游团（者）抵京的日期、时间、或地点搞错。（2）迟到。没有按规定时间提前抵达接站地点。（3）没看变更记录。只阅读接等计划，没阅读变更记录，仍按原计划接站。（4）没查对新的航班时刻表。特别是新、旧时刻表交替时“想当然”仍按旧时刻表接站，因而造成漏接事故。（5）导游人员举牌接站的地方选择不当。一旦发生漏接，导游人员应立即行动，弥补过失；2、处理方法：（1）实事求是地向旅游者说明情况，诚恳地赔礼道歉，求得谅解。（2）如果有费用问题（如旅游者乘出租车到饭店的车费），应主动将费用赔付旅游者。（3）提供更加热情周到的服务，高质量地完成计划内的全部活动内容，以求尽快消除因漏接而给旅游者造成的不愉快情绪。（二）由于客观原因而造成的漏接 1、由于客观原因造成漏接：（1）由于种种原因，上一站接待社将旅游团原定的班次或车次变更而提前抵京，但漏发变更通知，造成漏接。（2）接待社已接到变更通知，但有关人员没能及时通知该团地陪，造成漏接。（3）司机迟到，未能按时到达接站地点，造成漏接。（4）由于交通堵塞或其他预料不到的情况发生，未能及时抵达机场（车站），造成漏接。（5）由于国际航班提前抵达或旅游者在境外中转站换乘其它航班而造成漏接。对此，地陪不要以为漏接不是由于自己的原因所造成，与己无关，应首先想到那些由于没人接，而在焦急地等待着的旅游者。长时间的等待，使他们无安全感，心情坏到了极点，见到导游人员，无论是什么原因，他们都会抱怨、发

火、甚至投诉。这都是可以理解的，地陪应该设身处地的为旅游着想，尽力安抚他们，消除他们的不满情绪。2、处理方法（1）立即与接待社联系，告知现状，查明原因。（2）耐心向旅游者作解释工作，消除误解。（3）尽量采取弥补措施，使旅游者的损失减少到最低限度。（4）必要时请接待社领导出面赔礼道歉，或酌情给旅游者一定的物质补偿。

（三）漏接的预防 每一名导游人员都应该深知“第一印象”的重要性。无论何种原因造成漏接，都会给以后的工作带来不利。因此，有效的预防尤为重要。1、认真阅读接待计划，仔细查阅变更通知。地陪接到任务后，不仅要认真阅读接待计划，而且还要仔细阅读原始计划和变更通知，后者更为重要。2、仔细核对一切相关事宜。对旅游者的名单、抵京日期、地点、饭店等，导游人员务必须亲自核对并同时核对交通工具到达的准确时间。3、与司机联系。与司机核对团名、出发时间、集合地点。4、再次核实确切时间。旅游者抵京当天，地陪应与接待社有关部门再次联系，核实该团是否有新的变更通知，并及时与机场、车站联系，核对确切时间。5、按规定应提前半小时到达接站地点。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