

导游自己错了怎么办？PDF转换可能丢失图片或格式，建议
阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/218/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E8_87_AA_E5_c34_218805.htm [情况简析]俗话说：

“金无足赤，人无完人。”导游员是人而不是神。在整个带团过程中，导游员接触面广，人际关系复杂，工作节奏快，有时会遇到突发事件和意想不到的情况，在这种特殊的环境中工作难免会说错话和做错事。导游员的出错会给游客带来伤害和损失，造成内心不悦和精神上的痛苦，也有可能给旅游接待计划带了不良的影响和后果。[参考提示]导游员一旦发现自己的言行有错误时，首先要端正态度，改变观念，消除那些“有损形象，导游难做，生怕投诉”等为难情绪，及时而又真诚地向游客赔礼道歉，勇于检讨自己在言行方面的失误和过错。态度上要和气，语言上要使用敬语（比如，请原谅，对不起，很抱歉）。其次，在行动上即可用手势向游客打招呼，微笑地鞠躬，敬礼，也可以写一张字条，赠送一束鲜花等。值得一提的是：导游员在向游客表示道歉时应注意道歉的尺度，同时，也要分清自己出错的大小，性质以及产生的后果的程度，把握好道歉与表示遗憾的实质区别。

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