

导游带团过程中100个怎么办（四）PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/226/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_B8_A6_E5_c34_226639.htm 61 . 对待多次遭遇不快的旅游团, 导游员该怎么办[情况简析] 越是旅游旺季, 旅游服务接待部门越可能会出现服务缺陷, 但是, 一个旅游团队从入境到出境连续出现麻烦和不快的遭遇是极少数的, 当然, 我们也不应轻视这种现象。按照导游界的行话说, 这样的旅游团是中头彩了。面对前几站的旅游服务出现缺陷, 大部分游客都十分不满, 而该旅游团即将抵达本站时, 导游员要做好充分的思想准备, 要用十分友好的态度, 热情周到的服务, 丰富精彩的讲解, 把该旅游团的不满和遗憾降低到最低的限度。[参考提示] 当导游员得知该旅游团的遭遇和情况后, 首先要端正自己的思想和态度, 树立“我能够接好此团的信心, 同时也要冷静地想好接待旅游团的特殊方案和措施。当迎接到该批游客, 导游员要以非常友好的态度和热情去欢迎他们, 并以精彩的讲解来吸引和鼓励游客。除此之外, 要迅速把自己的打算和安排与全陪、领队进行交流沟通, 并与其认真总结前几站的经验教训, 针对实际情况做好在本站的服务接待工作, 在与各旅游接待部门确认的同时, 要向他们说明情况, 争取支持和配合。在以后的旅游期间, 导游员要用足用好手中的“权力”, 尽可能地安排一些不超出费用而游客又感兴趣的旅游项目, 尽可能地讲解一些他们感兴趣的内容, 尽可能地帮助解决他们一些实际困难和需求, 尽可能地使他们玩得高兴, 吃得满意, 住得舒适, 以挽回一些不良影响。如有必要还得请旅行社领导出面向游客赔礼道歉, 并补偿一些经济损失, 这样或许能把游客多次遭

遇不快的情绪降到最低限度。 62 . 游客提出过高要求时, 导游员该怎么办[情况简析] 一般来说, 游客随着旅游时间的不断推移和延长, 他们会逐渐变得自由散漫起来, 比如, 经常迟到、丢三落四、我行我素等, 同时也会向导游员提出各种过高要求。游客在旅途中的这种表现是属正常的心理反映, 旅游时间越长, 这种心理就暴露更加厉害, 作为导游员应该有心理准备, 尽早地做好预防工作。 [参考提示] 面对游客的这些表现和过高的要求, 导游员首先应该明白, 要想完全克服和“消除”他们那种不切实际的做法是不可能的, 也是不符合实际的。稳妥的办法是*导游员的智慧以及使用得当的导游技巧去妥善处理好具体的做法又分为以下几条1) 严格按照旅游接待计划进行各项活动, 并确实落实好各项活动事宜。(2) 最大限度地运用各种导游艺术来吸引游客, 把游客紧紧地吸引在自己周围。(3) 经常与游客沟通, 互通信息, 减少不必要的麻烦和误会。(4) 经常核对旅游计划, 监督旅游接待单位的服务质量、执行等级标准的情况, 确实维护游客的合法权益。总之, 对待游客的求全心理, 导游员态度和蔼可亲, 方法要灵活多样, 千万不可急躁, 需要耐心再耐心。 63 . 要与游客谈得拢, 导游员该怎么办[情况简析] 俗话说: “人逢知己千杯少, 话不投机半句多”。导游员在带团过程中, 除了讲解、介绍和做好接待服务工作以外, 要与游客谈得拢是十分必要的, 这不仅是个人之间的问题, 更重要的是一项导游工作。如果与游客话不投机, 那就很难与游客交流和沟通。所以, 作为导游员必须要与游客谈得拢、谈得好。当然, 我们所说的谈得拢不是和游客吹牛聊天, 也不是一般谈谈吃喝玩乐, 而是围绕旅游这个主题而展开的, 通过与游客的交谈, 把导游员的思想、观点和感情不知

不觉地灌输给游客,使他们能够接受并配合协助导游员的工作,促进旅游活动顺利健康地发展。[参考提示]要与游客谈得拢,导游员首先要针对不同的游客因人而异地做好工作,千万不可根据个人的兴趣爱好与游客打交道,也不要使用一个腔一个调与游客交流沟通。因此,要与游客谈得拢的重要方法是见什么人谈什么话。比如,与沉默寡言的游客交谈,导游员要主动和他搭话,要问他。因为此类游客一般不开口,所以很难知道他的心思。与喜欢说话和好表现自己的游客交谈,导游员可先听他说话,因为此类游客喜欢抒发自己的感情和想法,需要得到尊重和满足。与有口无心的游客交谈,导游员要将就他,因为他们喜欢滔滔不绝说上一气,不大考虑对方的承受能力。与追根问底的游客交谈,导游员要给予知识上的满足,因为此类游客喜欢问个明白。除此之外,旅游团中还有许多种类型的游客,但是,导游员只要围绕旅游这个主题,因人而异地使用恰当的导游技巧,那么,与游客谈得拢是没问题的。

64. 要做到真诚待人,导游员该怎么办[情况简析]在整个旅游过程中,真诚对待游客是每个导游员的职业道德和基本要求。没有真诚对待游客的感情,哪怕他水平再高、技巧再好也是无济于事的。古人曰:“不精不诚,不能感人;精诚所至,金石为开。”应该明白,一个旅游团中的游客需求是五花八门的,但其中有一个共同点就是满足愉快圆满的旅游生活。而这种愉快圆满的旅游生活的基本点就出自于导游员的真诚待人。导游员要真诚待人,就要置个人得失于不顾,全心全意为游客服务,辛苦我一人,方便众游客。这样,游客才会相信你、理解你、尊重你、接受你的指挥、主张和要求。[参考提示]要做到真诚待人,导游员必须做好以下几点

- 1) 真诚待人的最本质的灵魂是

“真诚”。只要是真诚,那么就“心诚则灵”,无论游客是多么的诡漏和刁钻,都会在内心诚恳的导游员热情服务下转变态度,化消极因素为积极因素,化不满意为比较满意。这也许是众多优秀导游员取得成功的秘诀。要待人以诚,导游员不仅要言行一致,而且要以心换心。即使每位导游员的“导技”各有千秋,但是只要精诚所至,游客心里自然会清楚和明白的。相反,有些导游员表面功夫极佳,而内心深处却老是想其他“诱人的香饵”,其结果只能招来游客的反感和蔑视,其最后的结果也是可想而知的。

(2) 真诚待人不要怕“碰钉子”。导游员在整个带团过程中碰到钉子也是难免的。在某种程度上讲,导游员就是生活在钉子中,那种委屈和不是滋味的感觉时常在心中萦绕。但是应该明白,带好团是导游员的神圣职责,要真诚待人就要不怕挫折,要具备不达目的誓不罢体的坚强意志。

(3) 真诚待人要建筑在实事求是的基础上,才能获得真正的好评。导游员要勇于在游客面前承认自己工作的不足和失误,要虚心听取游客的意见和评头论足,不要怕丢面子,更不要怕技诉。因为,一名真正以诚心对待游客的导游员是能够取得游客信赖的。古人曰:“知之为知之,不知为不知,是知也。”因此,导游员实事求是的态度是真诚待人的灵魂。

(4) 真诚待人最需要导游员自身的感受。从心理角度讲,人的感情来自客观事物的刺激。换言之,游客内心感受到导游员的真诚,是*导游员平时的所作所为和一言一行,是*导游员用真诚的感情去影响去感化游客的。有相当一批导游员,他们带团从不叫苦,再累的活也能坚持到底,但就是经受不了半点委屈,有许多旅游团带不好就是这种自身感受所造成的后果。为此,真诚待人就要经受住这种委屈。做导游工作就是要拿出一颗

真心来,就是要用自身的行动感化游客,这样就会以情动人。

65 . 与游客交谈时,导游员该怎么办[情况简析] 在旅途中,导游员经常要和游客打交道,交谈是一门学问、一种艺术。懂得这门艺术的导游,能与游客交流感情、增进了解,不懂得交谈艺术的导游员,游客可能会不理解你,引起不必要的误会不说,还可能不听你的指挥,甚至会吐出一句真言,“话不投机半句多”。这种情况的出现对导游员带团极为不利,导游员应该重视这个问题。与游客交谈时,要善于倾听游客的讲话,只有这样才能起到真正的双向交流与沟通。有句俗话说得好,“会说的不如会听的”。导游员如果不去认真听、善于听,怎能会了解游客的心声呢?[参考提示] 与游客交谈时,导游员的态度和语气是极为重要的。交谈时既不要以自己为中心,滔滔不绝,容不得游客插嘴,也不要不顾他人喜怒哀乐,说得没完没了,显示自己的水平才华,更不要夸张过大、危言耸听。这些都会给人留下自私、傲慢和放肆的感觉,也是一种不尊重人的表现。导游员讲话时的目光要保持平视,眼神要轻松柔和地望着对方,但不要张得很大或直愣愣地盯住别人。适当地做些手势也是必要的,但是,不尊重他人的举动也是不应该出现的,比如,挖耳朵、摆弄手指、双手插在口袋里,不时地看手表,等等。这些举动同样会使游客觉得导游员心不在焉、傲慢无礼。听游客讲话时导游员要注意自己的神态,切忌东张西望,或表现出一种漫不经心和不耐烦的表情。而是要表现出对游客谈话内容的兴趣,并适时地点头、微笑,或简单重复游客讲话的要点,必要时给予一些称赞和赞同。听游客讲话要让他把话讲完,不要在游客讲得正起劲时突然将话打断,或抢白和提出不同看法和意见等。若在听游客讲话时有急事,或身边手机

、BP机响了,应向游客表示歉意,切忌一走了之,这同样是一种失礼的表现。总之,导游员要在尊重游客的基础上认真倾听游客讲话,对于游客讲错话,只要是无关大局或非原则之处,导游员也不必介意和斤斤计较。

66. 游客出现抱怨时,导游员该怎么办[情况简析] 在旅途中,游客因年龄、性格、脾气、欲望以及要求等诸多差异,各人有各自的想法和观点,所以,在旅游活动中出现一些不尽如人意的地方,也是很正常的事情。游客出现抱怨往往事出有因,应引起导游员的重视,起码应引起导游员的注意,是否服务中有不当或缺陷之处。因此,面对游客的抱怨,导游员要根据具体情况作具体分析,不要眉毛胡子一把抓,并且向游客做好疏导和解释工作。[参考提示] 当游客出现抱怨时,导游员首先要重视游客的抱怨,搞清抱怨的性质和问题,然后根据情况区别对待妥善处理。在与游客接触过程中,导游员始终要保持微笑、认真倾听的姿态,让游客把话说完而不是马上直言劝说和“反击”。在向游客解释时态度也要和气,要使用柔性语言,说理时措词要委婉,道理要讲清楚。若是游客态度强硬,导游员要以柔克刚,如果旅游接待服务确有缺陷,那就得考虑适当补偿一些经济损失。若是游客的抱怨没有道理,导游员也要耐心劝说,以理服人,切忌不可嘲笑和愚弄游客,更不能“针尖对麦芒”对着干。对待游客的抱怨,导游员只有通过自身的努力,才能逐步使游客给予理解和谅解。

67. 游客向你提出投诉,导游员该怎么办[情况简析] 导游员带团出游,游客要投诉某一件事情或问题是难免的,其原因也较为复杂,但归纳起来大致可分为两大类,一类是人为因素造成的投诉,另一类是非人为因素造成的投诉。妥善合理地处理好游客的各种投诉是十分重要的,因为投诉是旅游过程中的

一大隐患,不排除隐患旅游活动就难以顺利开展。[参考提示]一旦发生游客投诉事情,导游员要立即采取个别接触的方式,最好把游客请到远离旅游团队的地方,然后,头脑冷静不带任何情绪地倾听游客投诉内容,认真做好笔记,分析游客投诉的性质,找出其核心问题,最后才向游客做出耐心解释。若是游客投诉旅游接待单位,那导游员就要做好协调工作,并由双方妥善解决。若是游客投诉的是导游员,此时导游员要冷静理智地考虑问题出在哪里?怎样才能消除游客对自己的投诉?从实际的情况看,惟一的方法就是加倍努力,把服务重点放在游客的投诉问题上来。若是游客投诉无理,导游员也应本着:“有则改之,无则加勉”的态度,一如既往地为客户热情服务。如果有些投诉确实难以解决,导游员也应把当时的情况实事求是地记录下来,并请游客以及相关人员在投诉单上签字,做好留证工作,以便返回后向旅行社汇报,为解决投诉提供资料依据。 68

· 游客向你借钱,导游员该怎么办[情况简析]在旅游途中,游客向导游员借钱的事情时有发生,游客想借钱原因无非有几种:一是游客身边的钱没有带足,二是游客忘了带钱包,三是游客看中的商品又不想将整钞拆开,等等。如何帮助游客解决这一实际困难,同时又要防止卷入因借钱而产生的麻烦或造成自己的经济损失,这是导游员应该注意的。[参考提示]一般地说,借钱的行为是在双方有了一定的了解和熟悉的基础上产生的,游客向导游员借钱也正说明了这一点,但导游员毕竟对游客不十分了解。因此,在与游客打交道的过程中,尽量不与游客在钱财上有交往和借还关系。其次,要看游客借钱的用途和数目大小。假如借钱数目大,而实际购买的东西或消费又没多大意义,那导游员应该婉言拒绝,或者借口说身边尽是公款没带多

余的钱。假如游客确实需要,那么导游员要给予帮助,在借给游客钱的时候,最好有不属于团里游客的第三者在场,所借钱款数目比较大的还须有必要的手续,以免发生不愉快和麻烦的事情发生。其次,导游员也不妨留意对借钱款的消费用途,必要时要做好游客的“顾问”和“参谋”。以后,更要注意做好收回借款的工作,讲究一些方式方法,真正做到“好事做到底,送佛到西天。”

69. 旅游团遭遇不可抗力的影响,导游员该怎么办[情况简析] 不可抗力的影响是客观存在的,谁都回避不了。导游员在带团过程中偶尔也会碰上。不可抗力影响在旅途中一般有:天气原因(下大雪封路,刮台风船不能起航,机场有雾能见度低飞机不能起飞等),交通失常(山体滑坡堵塞交通,洪水冲垮铁路、大桥等)。由于这些原因迫使导游员不得不改变原定活动日程,不得不取消计划中的某些项目。面对突如其来的不可抗力因素,导游员应该做好哪些工作呢?[参考提示] 旅游团行程突然遭遇不可抗力的影响,这会给旅游团带来十分严重的后果,虽然责任不在导游员,但游客的内心是非常焦急的。这时,导游员要立即向旅行社汇报,并请求指示和支援。根据旅行社领导的要求迅速与领队、全陪紧急商量对策和下一步的工作打算与安排。然后要安抚游客,做好耐心的解释工作,争取游客的理解和支持。最后再将商量好的打算与安排向游客宣布。在此期间,安排落实好弥补措施是至关重要的。比如,打算要去的景点不能次于计划去的景点,要用好的景区替代计划去的景区,宾馆的住宿和用餐都要好于以前,必要时可请旅行社领导出面向游客表示歉意和慰问,也可赠送一些礼品。最后,导游员切记不要忘了和领队、全陪共同拟草一份情况说明书以及重新签订旅游合同,防止以后出现

投诉和合同纠纷。70. 某厂领导要小王组织安排职工的旅游活动, 导游员该怎么办[情况简析] 某厂领导知道小王是位兼职导游员, 为了组织安排好该厂一批职工的旅游活动, 委托小王去外地联系宾馆和饭店, 并让他担任这次活动的导游员。上述情况看来似乎很正常, 但这位厂领导却不了解《导游人员管理条例》的有关规定和内容, 作为导游员小王应该向厂领导宣传解释。[参考提示] 兼职导游员小王首先应耐心向厂领导介绍中华人民共和国国务院令第263号《导游人员管理条例》(自1999年10月1日起实施)中第九条和第十九条的规定。其中第九条的规定是: 导游人员进行导游活动, 必须经旅行社委派。导游人员不得私自承揽或者以其他任何方式直接承揽导游业务, 进行导游活动。第十九条的规定是: 导游人员未经旅行社委派, 自己承揽或者以其他任何方式直接承揽导游业务, 进行导游活动的, 由旅游行政部门责令改正, 处1000元以上3万元以下的罚款, 直辖市人民政府旅游行政管理部门吊销导游证并予公告。兼职导游员小王可以与自己所在签约旅行社联系, 经征得该旅行社同意后, 方可担任导游工作并组织安排该厂职工的旅游活动。[1][2][下一页] 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