

第五章对旅游者个别要求的处理 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/291/2021_2022__E7_AC_AC_E4_BA_94_E7_AB_A0_E5_c67_291348.htm 第五章对旅游者个别要求的处理

本章所涉及到的个别要求：是指参加团体旅游的旅游者提出的各种计划外的特殊要求。并简单阐述导游人员应如何正确、妥善地处理旅游者的特殊要求，而使旅游者的愿望得到满足。旅游者是导游人员的服务对象，满足他们的要求，使他们愉快地度过旅游生活是导游人员的主要任务。旅游者外出旅游一般都会产生求全心理，同时参加团队的旅游者也有着个人潜在的目的，这些潜在的目的因人而异。此类旅游者常常向导游人员提出各种计划之外的特殊要求、意见或建议。甚至有些旅游者会提出一些苛刻的要求，或对旅游活动的安排横加指责，一味挑剔，给导游人员的工作增加了难度。面对个别旅游者的苛刻的要求和过分的挑剔，导游人员一定要认真倾听，冷静、仔细地分析。决不能置之不理，更不能断然拒绝。不应在没有听完对方讲话的情况下就胡乱解释，或表示反感、恶语相加，意气用事。对实事求是；处理问题要合情合理，尽量使旅游者心悦诚服；导游人员千万不能一口回绝，不能轻易地说出“不行”两字。当然，旅游团队中也难免有无理取闹者。如有偶遇，导游人员应沉着冷静、不卑不亢、不伤主人之雅又不损客人之尊，理明则让。经过导游人员的努力仍有解决不了的困难时，导游人员应向接待社领导汇报，请其帮助。

第一节 餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理

旅游者在食、住、行、游、购、娱方面的满足，是旅游活动能否顺利进行的基本保证。

导游员应高度重视旅游者在就餐、住房、娱乐、购物方面提出的个别特殊要求，认真、热情、耐心地设法满足，使旅游者高兴而来满意而归。

一、餐饮方面个别要求的处理由于旅游者来自不同的国家、地区，因其宗教信仰、民族生活习俗不同、体质、年龄的差异，气候的变化等诸多原因，会在饮食方面提出各种特殊的要求。例如：不吃油腻辛辣食品、不吃猪肉或其他肉类食品，不吃某种蔬菜，甚至不吃盐、糖、酱油、味精、面食等。本节中就其中常见的八种情况讲述导游人员的处理方法。

（一）对特殊饮食要求的处理（记住）

在饮食方面经常出现两种情况：一种是在旅游协议中注明旅游者在餐饮方面的特殊要求；另一种是在协议中注明，旅游者在抵京后或到达餐厅后才向地陪提出特殊的用餐要求。无论遇到哪种情况，地陪都要尽可能地满足其要求。

1、仔细核实认真落实若所提出的特殊餐饮要求在旅游协议书中有明文规定，并在接待计划中明确注明了的，接待社有关部门应提前安排，订餐时告知餐厅。地陪在接团前应认真核实接待计划，用餐当天与餐厅联系，提前落实，不折不扣地兑现。

2、积极协助尽量满足若旅游团抵京后或到定点餐厅后临时提出要求，则需视情况而定。一般情况下地陪应立即与餐厅联系，在可能的情况下尽量满足其要求；如情况复杂，确实有困难满足不了其特殊要求，地陪则应说明情况，协助旅游者自行解决。如：建议旅游者到零餐厅临时点菜或带他去附近餐馆（最好是旅游定点餐馆）用餐，餐费自理。

（二）要求换餐：积极协助差价自理在京活动的旅游团，由于一般情况下，计划中的便餐均为中餐，因此有些海外旅游者，尤其是西方入境旅游者对用中餐有所不适。前几顿饭吃中餐，出于好

奇心和新鲜感，旅游者还愿意品尝，但几顿过后，有的旅游者便感到不合口味，要求换成西餐。还有的海外的旅游者对中餐极感兴趣，哪种风味都想品尝；国内旅游者到北京后不仅游兴高“食兴”也很高，对北京的各种风味都有愿尝试。于是也常常提出将便餐换成风味餐。总的处理原则是：积极协助，差价自理。（要求换餐情况：务必记住）1、首先要看是否有充足的时间换餐。如果旅游团在用餐前3小时提出换餐的要求，地陪应尽量与餐厅联系，但需事先向旅游者讲清楚，如能换妥差价由旅游者自付。2、询问餐厅能否提供相应服务。若计划中的供餐单位不具备供应西餐或风味餐的能力，应考虑换餐厅。3、如果是在接近用餐时间或到餐厅后提出换餐要求，应视情况而定，若该餐厅没有此项服务，地陪就协助解决；如果情况复杂，餐厅又没有此项服务，一般不应接受此类要求，但应向旅游者做好解释工作。4、若旅游者仍坚持换餐，地陪可建议其到零点餐厅自己点菜或单独用餐，费用自理并告知原餐费不退。（三）要求单独用餐：满足要求费用自理由于种种原因（团内旅游者之间闹了矛盾、不合群等原因）个别旅游者要求单独用餐。导游人员要先耐心做劝说工作，并请领队协调；如果劝说、协调无效，旅游者仍坚持要单独用餐，导游人员可与餐厅联系解决，但要告知其餐费自理、而且原餐费不退。（四）要求在客房内用餐：视情而定酌情处理（记住）旅游者因身体不适或其他原因提出要在客房内用餐时，导游人员应作到：1、先问清该饭店对此项服务的有关规定及收费标准。（由于饭店星级不同，有些饭店向住店客人免费提供客房内用餐服务，而有些饭店则要按餐费的15%30%收取服务费。）2、如果是由于旅游者生病不

能去餐厅用餐，导游人员应积极与餐厅联系，请餐厅服务员将旅游者需要的餐食送到房间，如需交付服务费，应提前向旅游者讲清该店规定。

3、若是健康的旅游者希望在客房内用餐，则应视情况办理：首先问清饭店餐厅是否有此项服务，什么收费标准，告知旅游者，费用自理。

（五）自费品尝风味：积极协助满足要求（记住）有些旅游团在旅游协议中没有风味餐这项内容，或用过旅游协议中规定的风味餐后想再品尝一下其他风味，提出自费品尝风味的要求。这时地陪的作法可有两种选择：

1、请旅行社预定。地陪先告知接待社有关人员，请其报价（其中包括风味餐费、车费、服务费）。向旅游者讲清所需费用，若同意前去用餐请接待社有关人员预定。地陪要按预定时间带领旅游者前往风味餐厅用餐。

2、地陪协助旅游者与餐厅联系，订妥后旅游者可自行前往。切记：不论那种情况，须告知旅游者风味餐订妥后须在约定时间前往就餐，若不去用餐，需赔偿餐厅的损失。（离用餐时间越近，交付的损失费越多。）

（六）要求推迟晚餐时间：尽量满足耐心解释这是地陪在餐饮服务中经常遇到的问题。由于旅游者的生活习惯不同，尤其是西方国家的旅游者用晚餐的时间与我国的习惯差异较大，经常会遇到旅游者要求推迟用晚餐时间，在夏季尤为突出。当旅游者提出此类要求时，地陪应与餐厅联系，根据餐厅具体情况做相应处理：一般情况下，地陪要向旅游者说明餐厅供餐时间是固定的，过时用餐须加付服务费。也有的餐厅只有固定的服务时间，不提供过时服务。遇到此种情况，地陪应向旅游者解释清楚，劝其入乡随俗，按照餐厅供餐时间就餐。

（七）要求增加菜肴和饮料：满足要求费用自理同一收费标准的旅游团用餐都是

统一菜单和饮料（只是由于季节不同，菜的品种不同）。因此，用餐时如果旅游者提出要求添加菜肴和饮料时，应满足其要求。但需提前讲明费用自理。（八）旅游者不随团用餐：同意要求餐费不退旅游者由于某种原因不随团用餐，如：外出自由活动、访友、生病、疲劳不想用餐，地陪应同意其要求，但应向其讲明餐费不退。

二、住房方面个别要求的处理

旅游者外出旅游，休息好是使旅游顺利进行的保证，住好是休息的前提，住房的重要性不可忽视。对于旅游者在住房方面提出的要求，导游人员一定要尽力协助解决。（一）要求调换饭店：弄清情况酌情处理（记住）由于旅行社的原因，向旅游团（者）提供的饭店与计划中的不符，地陪应与接待社有关人员联系努力协调，尽量使旅游者满意。一般会出现两种情况：1、接待社向旅游者提供的是同星级的饭店但不是合同中注明的饭店：团体旅游者在实施旅游之前，会从旅游协议合同书中得知旅游期间在什么城市下榻于哪家饭店，享受什么星级的住房等（均有明确规定）。因此，旅游者每到一站都非常清楚自己在此地住哪家饭店。2、接待社向旅游者提供的饭店低于合同中规定的饭店或住房标准：这种情况旅游者是不会同意的。即使是同星级的饭店替代协议中标明的饭店，旅游者都会提出异议。更何况提供的饭店或客房低于标准？旅游者提出换饭店，地陪应随时与接待社联系，接待社应负责予以调换。如确有困难，按照接待社提出的具体办法妥善解决，并向旅游者摆出有说服力的理由，提出补偿条件。（二）要求调换房间：不同情况不同处理（记住）1、如果由于饭店客房不干净。（如有蟑螂、臭虫、老鼠等）旅游者提出调换房间，应满足其要求。如客房内设施缺损，如

客房内设施缺损，尤其是房间内卫生间达不到清洁标准时，应请服务人员立即打扫、消毒，如旅游者还不满意，仍提出调换房间应，与饭店有关部门联系满足要求，予以调换。2、若旅游者对房间的朝向、层数不满意，要求调换另一朝向或另一楼层的同一标准客房时，若不涉及房间价格并且饭店有空房，可与饭店房部联系，适当予以满足，或请领队在团队内部进行调整。无法满足时，应做耐心解释，并向旅游者致歉。有的饭店，朝向不同的同一标准客房，价格也不一样。遇到这种情况时，要向旅游者讲明，若其同意交差价，饭店又有空房，可以满足其要求。（三）要求住更高标准客房：尽量满足差价自理（记住）1、旅游者要求换本饭店内的高于合同规定标准的客房，地陪可直接与饭店联系，如果该饭店有空房，可以满足。但要向旅游者提前讲明要交付房费差价。如饭店没有符合旅游者要求的客房，应该旅游者解释清楚，求得谅解。2、旅游者要求住高于合同规定星级的饭店，地陪可与饭店联系，如该饭店没有空房，旅游者又同意交付原订饭店的退房损失费和房费差价，可予以满足。3、以上两种要求落实后，地陪要将变化的情况向接待旅行社有关人员报告。（四）要求住单间：协助解决房费自理旅游者参加团队旅游一般在饭店住标准间（即双人房间）。由于旅游者的生活习惯不同或因同室旅游者之间闹矛盾，而要求住单间。导游人员应先请领队调解或内部调整，若调解调配不成，饭店如有空房，可满足其要求。但导游人员必须事先说明，房费由旅游者自理。（一般由提出方付房费。）（五）要求购买客房中的摆设或物品：积极联系协助解决如果旅游者看中客房内的某种摆设或物品，要求购买，导游人员应积极协助

，与饭店有关部门联系，满足旅游者的要求。（六）要求延长住店时间：帮助联系房费自理由于某种原因（生病、访友、改变旅游日程等）而中途退团的旅游者提出延长在本地的住店时间。可先与饭店联系，若饭店有空房，可满足其要求，但延长期内的房费由旅游者自付。如原住饭店没有空房，导游人员可协助联系其他饭店，房费由旅游者自理。

三、娱乐活动方面个别要求的处理

同一个旅游团的旅游者由于个人爱好、文化程度、欣赏水平不同，难免会对文艺活动提出各种要求。导游人员不应强求统一，本着“合理而可能”的原则，妥善处理。

（一）要求调换计划内的文娱节目：具体情况具体处理

旅游团在一地是否有文娱节目的旅游团，一般在旅游协议中都有明确规定。凡在计划内注明有文娱节目的旅游团，一般情况下，地陪应按接待社的具体安排，准时带领旅游团到指定的娱乐场所观看文艺演出。在接待社按计划中已注明的文娱节目安排好之后，旅游者又要求更换或团中部分旅游者要求观看其他演出。此时地陪的处理方法是：（记住）

- 1、如全团旅游者提出更换，地陪应与接待社计调部门联系，尽可能调换，但不要在未联系妥之前许诺；如接待社无法调换，地陪要向旅游者耐心作解释工作，并说明票已订好，不能退换，请其谅解。
- 2、如团中部分旅游者要求观看别的演出，可以协助解决，联系购票，但费用由旅游者自理，原票款不退。
- 3、若已决定分路观看文娱演出，在交通方面地陪应尽量设法提供方便：若两个演出地点在同一路线，可与司机商量，尽量为双方都提供方便。若两个演出地点不顺路则应帮助提出要求的一方另外安排车辆，但需事先说明车费自理。

（二）要求自费外出观看文娱节目：协助解决提醒客人

注意安全旅游团在北京旅游期间，一般安排一次观看文娱节目。有个别旅游团计划内没有此项活动内容，但旅游者到北京后才向地陪提出要自费观看文艺演出或参加某种文娱活动的要求，还有的旅游团观看完计划内的文艺节目后，要求再增加，有两种处理办法地陪可酌情选择；1、与接待社有关部门联系，请其报价。将接待社的对外报价（其中包括节目票费、车费、服务费）报给旅游者，并逐一解释清楚。若旅游者认可，请接待社预定，地陪同时要陪同前往，将旅游者交付的费用上交接待社并将收据交给旅游者。2、协助解决，提醒客人注意安全。地陪可帮助旅游者联系购买节目票，请旅游者自乘出租车前往，一切费用由旅游者自理。但应提醒旅游者注意安全、带好饭店的地址。必要时，地陪可将与自己联系的电话告诉旅游者。如果旅游者执意要求去大型娱乐场所或情况复杂的场所，导游人员最好采取第一种办法。（三）要求找寻不健康的娱乐场所：断然拒绝如果旅游者提出要求找不健康的娱乐场所或过不正常的夜生活，导游人员应讲清我国的有关法律和政府的相关规定断然拒绝。并严肃指出前往不健康的娱乐场所和不正常的夜生活在中国是被禁止的，是违法行为，若此后出现此种违法行为后果自负。导游人员不应该提供任何不健康场所的信息，更不能一同前往。四、购物方面的个别要求的处理大多数旅游者都愿意在旅游目的地买些物品作为纪念或馈赠亲友。虽然地陪已为每个团队都安排了购物时间，但由于种种原因，不少旅游者还会在购物方面提出这样或那样的要求。导游人员应本着“游客至上”的原则，不怕麻烦。不图私利，设法予以满足。（一）要求单独外出购物：视情而定遇到此种情况，导游人员可酌情

做如下处理：1、时间许右，尽力帮助，写张便条，叮咛嘱咐。有的旅游者从书中看到或听朋友们介绍，得知某种物品在京有售，向地陪提出要单独外出购物。这时，地陪要予以帮助并当好参谋：了解其所需商品，建议他到某家商店去买或同时介绍几家商店由旅游者自己选择；必要时为旅游写张中外文便条（写明商店名称、地址、旅游者所住的饭店名称，如是外国旅游者还应写上几句简单购物用语），备用。2、离京当天要劝阻，以防误机/车。如果旅游者提出单独外出购物是在该团离京的当天，地陪要劝阻其不要单独外出，以免误了飞机和火车。如果旅游者不听劝阻，执意要求单独外出，地陪应当当着其他旅游者的面，向其讲清利害关系，若出意外后果自负。（二）要求退换商品：积极协助设法解决旅游者在购买之后发现购买的商品是残次品、计价有误或是由于对所购商品不满意等原因，要求地陪帮助退换：地陪责无旁贷，应积极协助，想办法帮助解决，必要时一同前往。（三）要求再次前往某商店：协助解决满足其要求旅游者想购某一商品，出于“货比三家”的考虑或对于商品价格、款式、颜色等犹豫不决，当时没有购买。后来经过考虑又决定购买，要求地陪帮助。对于这种情况，地陪应热情帮助：如有时间可陪同前往，车费由旅游者自理。若因故不能陪同前往可为旅游者写张中外文便条，写清商店地址及欲购商品的名称，请其乘出租车前往。（四）购买古玩或仿古艺术品：讲明规定提高警惕（记住）有些旅游者对古玩或仿古艺术品很感兴趣，要求购买。地陪应带其到国家文物商店购买（如：琉璃厂文物商店、古玩城、亮马收藏品市场）；提醒旅游者买好后要妥善保存发票，不要将古玩上的火漆印弄掉，以备海关

查验。如果旅游者要到地摊上或其他非法地点购买古玩，导游人员应劝阻，并告知中国政府的有关规定。如果发现个别旅游者走私文物的嫌疑，导游人员应立即报告有关部门。（五）要求购买中药材：告知我海关有关规定有些旅游者想买些中药材，并携带出境。导游人员应告知中国海关有关规定（数量、品种、限量等，有关内容见第七章）。（六）要求代办托运：热情帮助酌情处理（记住曾是考题之一）北京市旅游定点商店都有代为消费者邮寄、托运商品的服务。旅游者在购买了较多、较重或大件的商品后需要托运时，导游人员一定要积极热情地帮助解决。如果遇到有旅游者想购买某种商品，但当时无货，旅游者离京想委托地陪代为购买并托运，对于此类要求，地陪一般应婉言拒绝。如提出方是重点旅游者或实在推托不掉时，应请示接待社有关领导，若领导同意接受此项委托，地陪应在领导的指示下认真办理委托事宜：先请该旅游者写好委托书，收取足够的钱款，（其中包括货款、托运费和手续费。余额事后由旅行社退还委托者）注意相关信息，得知货到后应及时购买，并办好相关手续，将购物发票、托运单、托运费及相关费用收据一并寄给委托人。但寄出前要复印，将复印件交接待社保存，以备查验。

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