

关于导游业务解答思路(附实例) PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/38/2021_2022__E5_85_B3_E4_BA_8E_E5_AF_BC_E6_c34_38680.htm

1、‘WHO’分析题目中所问的人呐是何种导游员，是全陪还是地陪，是哪一地陪，然后回忆有关的服务程序内容

2、‘HOW’：分析该导游面临何种情况，有游客个别要求还是发生了突发事件

3、‘WHEN’：分析该导游正处于服务程序中的何阶段，接下来本来应该进行何操作，并且分析由于所面临事件，而使该导游改而从事何操作，时间紧张与否。

4、要充分考虑处理过程中的各种不同情况可能性；

5、要草稿上列出条目，系统地进行回答，不要急于在卷上作答。

例：某旅行社导游员小李抗接待一批来自旧金山的旅行团，该团原计划于9月27日飞抵D市。26日晚餐后回到房间不久，领队陪着一位女士找到小李说：“玛丽小姐刚刚接到家里的电话，她的线亲病故了，需要立即赶回旧金山处理丧事。”玛丽小姐非常的悲痛，请求小李帮助。小李应该如何处理？

分析：1、WHO：全陪或本地地陪；

2、HOW：游客因家中变故中途退团；

3、WHEN：时间不紧张

作答：1、安定玛丽小姐的情绪，2、地陪、全陪、领队商议，通知旅行社；

3、办理重订航班、机座、分离签证及其他离团手续；

4如需要在本地滞留协助安排食宿，解决生活问题；

5、请旅行社领导出面向玛丽小姐表达慰问，期待她下次来访；

6、带领其它游客继续原定行程；

7 通知旅行社进行费用结算；

8、办理手续所需费用由游客玛丽小姐自理。

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