

导游服务技能第五章特殊要求的处理 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/38/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E6_9C_8D_E5_c34_38691.htm 1. 基本原则：1) 合理而可能；2) 认真倾听、耐心解释3) 尊重旅游者，坚持不卑不亢。2. 餐饮：特殊要求，尽量给予满足，确有困难地陪协助自行解决；换餐，提前三小时，尽量协商，按有关规定办理，其他不接受，但要耐心解释，其坚持，费用自理。3. 购物：游客要单独外出购物，导游应予以协助，当好参谋，建议，安排出租车。退换，应积极协助，必要时陪同前往。4. 自由活动需劝阻的单独活动：1) 不跟团，留在本地活动，2) 地方治安混乱3) 划船游泳；4) 不对外开放的地方5. 亲友随团：先征得领队和其他成员的同意，与旅行社有关部门联系，办理手续，如是外交官员、记者则请示旅行社，按规定办理。6. 转递物品、信件、资料：建议其亲手，确有困难，予以必要协助，手续要完备。一般要婉拒，游客书写详细书面委托，签字后留下通讯地址，送到后要写收条并签字盖章，将委托和收条交旅行社保管。有食物，婉言拒绝。7. 退团：立即报告接待方旅行社，经接待方旅行社与组团社协商后予以吗组，按协议部分退还或不退还。外国人，要在领导指示下协助旅游者重定航班、机座、办理分离签证及离团手续，所需费用自理。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