

导游服务技能第三章 应规避的问题 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_38692.htm 第一节 规避问题 1 .

*涉及政治内容要得体（引发分歧的原因：中外国情不同，历史文化背景不同，政治见解不同；用自己的嘴讲国家的立场观点，这是根本；方法：涉及政治内容要讲完即收，绝不参与争论、辩论。对游客中的敌对挑衅，恶意诋毁，则要立场坚定，观点鲜明，理直气壮地予以澄清，要求对方停止与旅游无关的话题。不盲从，一味附和。） 2 . *处理好宗教与迷信的关系（介绍宗教和中国文化，宗教艺术，避免成传道和布道者；不要使用贬低而后攻击性言辞，在讲解和礼貌上都应该合规中矩；不参与游客间看相、算命等迷信活动，对游客应劝止；不干涉游客一般祈福辟邪活动）。

3 . 力戒黄段油滑 4 . 避免缄默冷淡 第二节 服务中规避问题 1 . *旅游的核心工作是服务，服务工作的目标是游客的满意率。总的要求是，满腔热情，宾客至上，技术娴熟，规范服务。 2 . 不得迟到早退；不得擅自离团；不得有欺诈行为 3 . 守时是服务行业从业人员的职业要求。最低时限是十分钟 第三节 容易引发不满的规避 1 . 餐饮：环境太差，卫生不好，菜肴质差量少。力争改地点，要旅行社反复交代，督促餐馆搞好环境卫生，提前落实清洁卫生情况，敬请游客原谅和配合。 2 . 住店：提前查看，事先告之旅行社和游客，交代游客住宿安全，结帐上会出现的问题，应在入住前向游客交代清楚。 3 . 交通：更改时间；调整用车。 4 . 气候：反复说明，不断提醒各种注意事项，配备药品等。 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