

导游业务复习资料第六章第一节 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_E4_B8_9A_E5_c34_38718.htm 第六章 常见问题和事故的应对 第一节 漏接、空接、错接的预防和处理 第二节 旅游活动计划和日程变更的处理 第三节 误机、误车的预防和处理 第四节 遗失的预防与处理 第五节 旅游者走失的预防 第六节 旅游者患病、死亡的处理 第七节 旅游安全事故的预防和处理 第八节 旅游者越轨言行的处理 作为一名合格的导游人员，不仅要具备独立工作的能力、组织协调的能力，还应具备处理和解决常见问题和特殊事故的应变能力。旅游者旅游期间，往往会出现一些不尽如人意之事。对于身处异国他乡的旅游者来说，发生任何问题、事故都是不愉快的，甚至是不幸的。因此，问题、事故一旦发生，导游人员必须：当机立断、沉着冷静，在领导的指示下合情合理地处理一系列问题，力争将事故的损失和影响减少到最低限度。（务必记住）当然，有时问题、事故的发生并不是导游人员的责任，而是由于种种客观的原因所造成，如：天气原因致使飞机推迟或延误；旅行社计调部门某环节出了差错，导致漏接、空接和错接；交通堵塞，导致误机、误车；或由于旅游者本身的原因，出现走失、丢失物品；或突然摔伤、生急病、死亡等。这些虽然不是由于导游人员工作失误造成的，但却是对导游人员工作能力和独立处理问题能力的重大考验。帮助旅游者解决问题，处理事故，是导游人员的责任，不管什么原因，责任在谁，只要出了问题，发生了事故，导游人员都必须全力以赴，认真对待，及时、果断、合情合理地进行处理。（务

必记住) 第一节 漏接、空接、错接的预防和处理 造成漏接、空接、错接的原因是多方面的。导游员必须以预防为主，不论是什么原因，一旦预防不力，问题出现要有果断、正确的处理方法。 一、漏接的预防和处理 漏接：是指旅游团（者）抵达后，但无导游人员迎接的现象。（务必记住）造成这种事故的原因主要有：主观原因和客观原因两种（一）主观原因所造成的漏接 1、由于导游员的责任心不强而造成事故。

（1）工作不细。没有认真阅读接待计划，对旅游团（者）抵京的日期、时间、或地点搞错。（2）迟到。没有按规定时间提前抵达接站地点。（3）没看变更记录。只阅读接等计划，没阅读变更记录，仍按原计划接站。（4）没查对新的航班时刻表。特别是新、旧时刻表交替时“想当然”仍按旧时刻表接站，因而造成漏接事故。（5）导游人员举牌接站的地方选择不当。一旦发生漏接，导游人员应立即行动，弥补过失； [1] [2] [3] [4] [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