

导游的特殊问题处理与应变能力(3) 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_E7_9A_84_E7_c34_38784.htm

有些情况需劝阻游客自由活动

- 1.如旅游团计划去另一地游览，或旅游团即将离开本地时，若有人要求留在本地活动，由于牵涉面太大，为不影响旅游团活动计划的顺利进行，导游人员要劝其随团行动。
- 2.如地方治安不理想，导游人员要劝阻游客外出活动，更不要单独活动，但必须实事求是地说明情况。要劝阻游客去复杂、混乱的地方自由活动。不宜让游客单独骑自行车去人生地不熟、车水马龙的街头游玩。
- 3.河或湖时，游客提出希望划小船或在非游泳区游泳的要求时，导游人员不能答应，不能置旅游团于不顾而陪少数人去划船、游泳。
- 4.游客要求去不对外开放的地区、机构参观游览，导游人员不得答应此类要求。

总之，出现以上情况时，导游人员要向游客耐心解释，说明原因，以免发生误会。

六、探视亲友，亲友随团活动要求的处理

- 1.一海外游客要求导游人员帮助寻找其在华亲友时，导游人员将如何帮助？
- 2.海外游客提出在其在中国的亲友团随团参加当地或下一地的旅游活动，导游人员应如何处理？

游客到达某地后，希望探望在当地的亲戚朋友，这可能时其到某地旅游的主要目的之一。当游客向导游人员提出此类要求时，应设法予以满足。

- 1.一般处理方法 如游客知道亲友的姓名、地址，导游人员应协助联系，并向游客讲明具体乘车路线。如游客只知道亲姓名或某些线索，但地址不详，导游人员可通过旅行社请公安户籍部门帮助寻找，找到后及时告诉游客并帮助其联系；若旅游期间没有找到，可请游

客留下联系地址和电话号码，待找到其亲友后通知他。若海外游客要求会见中国同行洽谈业务、联系工作，捐款捐物或进行其他活动，导游人员应向旅行社汇报，在领导指示下给予积极协助。若海外游客慕名求访某位名人导游人员应了解游客要求会见的目的并向领导汇报，按规定办理。

2.应注意的事项

导游人员在帮助外国游客联系会见亲友或同行时，一般不参与会见，没有相当翻译的义务。若外国游客要求会见在华外国人或驻华使、领馆人员，导游人员不应干预；如果要求协助，导游人员可给予帮助；若外国游客盛情邀请导游人员参加使、领馆举行的活动，导游人员应先请示领导，经批准后方可前往。有的游客到某地后，希望亲友随团活动甚至到外地去旅行游览。当游客向导游人员提出此类要求时，导游人员应根据不同情况处理。先征得领队和旅游团其他成员的同意。与旅行社有关部门联系，如无特殊情况可到旅行社办理入团手续；出示有效证件、填写表格、交纳费用。若时外国外交官随团活动，应请示旅行社，严格按我国政府的有关规定办理。

七、游客要求中途退团的处理

1.一外国旅游团因家人突然亡故要求提前回国，导游员应如何处理？

2.某旅客因其不合理要求未的得到满足，而要求中途退团，导游员应如何处理？

游客因换病，或家中出事，或因工作上急需，或因其他特殊原因，要求提前离开旅游团并中止旅游活动，经接待方旅行社与组团旅行社协商后可予以满足。至于未享受的综合服务费，按旅游协议书规定，或部分退还或不予退还。游客无特殊原因，只是某个要求得不到满足而提出提前离团时，导游人员要配合领队做说服工作，劝其继续随团旅游；若接待方旅行社确有责任，应设法弥补。若游客提出

的是无理要求，要做耐心解释；若劝说无效，游客仍执意要求退团的可满足其要求，但应告知其未享受的综合服务费不予退还。外国游客不管因何种原因要求提前离开中国，导游人员都要在领导指示下协助游客重订航班、机做，办理分离签证及其他离团手续，但所需费用有游客自理。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