

导游的特殊问题处理与应变能力(1) 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_38787.htm

一、什么是游客的个别要求？游客的个别要求为哪几种类型？导游在处理游客个别要求应遵守哪些原则？游客的个别要求是指旅游团到达旅游目的地后的旅游过程中，个别游客或少数游客因旅游生活上的特殊需要临时提出的要求。游客的个别要求是多种多样的，在时间上具有随机性，导游人员在做好满足游客共同要求的同时，如何处理好这些个别要求，不仅对导游人员处理问题的能力是一个考验，而且也是导游人员服务质量的一种检验。因此，导游人员对游客提出的个别要求，不管其难易度如何也不管其合理与否，都应给予足够的重视，并及时、合情合理地予以处理，使得到满足的游客高高兴兴，使没有得到满足的游客也对导游人员的努力表示理解，使那些爱挑剔的游客也无可非议。为此，导游人员在处理游客个别要求时，不仅要注意处理的方式、方法和技巧，而且也要遵循一些必要的原则，使处理时头脑保持清醒，处置有度，方法恰当，效果则会更好。游客的个别要求大致可以分为三种情况：一种是合理的经过导游人员努力可以满足的要求；一种是具有合理性但难以满足的要求；一种是不合理的要求。对这三种情况，导游人员就应该分别按不同的原则进行处理。

1. 努力满足需求的原则 努力满足游客需要是导游服务的基本原则，应贯穿于导游服务的始终。如果游客提出的个别要求是合理的，并且经过努力是可以办到的，导游人员就应努力满足游客的要求。游客是导游人员的主要工作对象，满足他们

的要求，使他们愉快地度过旅游生活是导游人员的主要任务。当游客提出的要求只要是合理的，又可能办到的，即使很困难，导游人员也要设法给予满足。很多游客以“不打扰别人”为生活座右铭，往往不轻易求人，一旦开口，说明他们确实需要导游人员的帮助，所以对他们的要求，导游人员绝不能掉以轻心。不提任何要求的游客并不是不需要到哟人员的帮助，而是不愿意开口求人，因此，导游人员要细心地观察游客的言行举止，设法了解他们的心理活动，即使游客不开口，也要向他们提供需要的任务。导游人员若能做到这一点，他的工作必然会得到游客的高度评价。贯彻努力满足游客需要的原则，对于一些特种团队，如VIP旅游团、残疾人旅游团、新婚夫妇旅游团等尤为重要。因为这类旅游团个性化要求不同于一般旅游团，努力满足他们的个别要求，能对旅游目的地国家的形象和旅行社的声誉产生较大影响。

2.认真倾听、耐心解释的原则

游客提出的要求大多数是合情合理的，但有些要求虽然具有合理性，但过于苛刻，给导游人员的工作增加了较大的难度。有些要求看似合理，但旅游合同上没有规定这些服务或在中国目前还无法提供这类服务。还有些人出于某种心态，对导游人员的工作横加指责、过分挑剔。对上述要求，导游人员一要认真倾听，不要没有听完就指责游客的要求过高或胡乱解释；二要微笑对待，不要一听到不顺耳的话就表示反感并恶语相加；三要耐心解释，对合理的但不可能办到的要求，要耐心地、实事求是地进行解释，不要以“办不到”一口拒绝。总之，对游客的这类要求，导游人员不得意气用事。

3.旅游团中难免有无理取闹的人，他们故意提出一些非理的要求来刁难导游人员。对不合理的要

求，导游人员要记住自己是主人，是主人就要有主人热情好客的态度，要有主人的度量，要对游客礼让三分。游客可以挑剔，甚至可能吵架，但作为主人的导游人员却必须保持冷静，始终有理、有利、有节，坚持不卑不亢的原则。在一般情况下，导游人员对客人要以理相待，不与其争吵，更不能与其正面冲突，以免影响旅游活动，造成不良影响。对无理取闹者，导游人员仍要继续为其热情服务，对他们的合理而可能办到的要求，仍要尽力设法予以满足。若个别游客的无理取闹影响了旅游团的正常活动，导游人员不请领队协助出面解决，或直接面对全体游客，请他们主持公道。这就要求导游人员在平时多向游客提供热情周到的服务，多提供超长服务，这时导游人员往往能获得大多数游客的赞赏和支持，在客观上孤立一味苛求者和无理取闹者。实有困难时，导游人员应向领导汇报，请其协助。 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