

导游的特殊问题处理与应变能力(2) 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_38789.htm

二、餐饮方面个别要求的处理

1.一游客提出吃素食，导游员应如何对待这一要求？

2.一游客认为旅游团饭菜不合口味，要求单独用餐，这时导游员应该如何处理？

由于宗教信仰、生活习惯、身体状况等原因，有些游客会提出饮食方面的特殊要求，如不吃荤，不吃油腻、辛辣食品，不吃猪肉或其他肉食，甚至不吃盐、糖等。若所提要求在旅游协议书中有文明规定的，接待方旅行社须早作安排，地陪在接待前应检查落实情况而定。一般情况下，地陪可与餐厅联系，在可能的情况下尽量满足；如却有困难，地陪可协助其自行解决。如游客因饭菜不合口味等情况，提出换餐，旅游团应在用餐前3小时提出换餐要求，地陪应尽量与餐厅联系，按有关规定办理；接近用餐时游客提出换餐，一般不应接受要求，但导游人员要耐心做好解释工作；若游客仍坚持换餐，导游人员可建议他们自己点菜，费用自理。游客用餐时要求加菜，加饮料的要求可以满足，但费用自理。由于旅游团的内部矛盾或其他原因，个别游客要求单独用餐，此时导游人员要耐心解释，并告诉领队请其调解；如游客坚持，导游人员可协助其与餐厅联系，但餐费自理，并告知综合服务费不退。

三、住房方面个别要求的处理？

1.一游客发现所住客房低于协议标准而表示不满，这时导游员应如何处理？

2.住双人间的一名游客因与另一位游客在生活习惯上不同要求而住单人间时，导游员应如何对待？

团队游客到一地旅游时，享受什么星级的住房在旅游协议

书中有明确规定，甚至在什么城市下榻于哪家饭店都写的清清楚楚。所以，接待方旅行社向旅游团提供的客房即使符合标准，但若用同星级的其他饭店替代协议中标明的饭店，游客也会不满意。若提供的客房低于标准，游客更会有意见，旅行社必须负责予以调换，确有困难须说明原因，并提出补偿条件。住双人间的游客要求住单人间，如饭店有空房可予以满足，但房费自理。同屋游客因闹矛盾或生活习惯不同而要求住单人间时，导游人员应请领队调解或在内部调配；若调解、调配不成，饭店有空房可以满足其要求，但导游人员须事先说明房费由游客自理（一般时谁提出住单人间谁付房费）。

四、购物方面个别要求的处理

- 1.部分游客要求晚上外出购物，导游人员将如何处理？
- 2.一海外游客在游览景点地摊上看中了一幅中国古代字画，正与摊主讨价还价，见导游人员过来后便征求其意见，此时导游人员应如何表态？
- 3.一位随团来访的澳籍华人欲购买一些北京同仁堂的中成药携带出境，导游人员应当告知其我国海关的哪些规定？

游客要求单独外出购物时，导游人员要予以协助，当好购物参谋，如建议其去哪家商场购物，为其安排出租车并写便条让其带上（条上写明商店名称、地址和饭店名称）等》但在旅游团快离开本地时，导游人员要劝阻游客单独外出购物。海外游客希望购买古玩或仿古艺术品，导游人员应带其到文物商店购买，买妥物品后要提醒其保存发票，如有火漆印的话不要将其去掉，以便海关检查。游客要在地摊上选购古玩，导游人员应劝阻，并告知我国海关规定：携带我国出口文物（包括古旧图书、字画等），应向海关递交中国文物管理部门的坚定证明，否则不准携带出境，地摊是无法为其提供这种证

明的。若发现个别游客走私文物的可以行为，导游人员须及时报告有关部门。海外游客想购买中药材、中成药时，导游人员应告知我国海关的规定；进境旅客出境时携带用外汇购买的、数量合理的中药材、中成药，需向海关交验盖有国家外汇管理局统一印制的“外汇购买专用章”的发货票，超出自用合理数量范围的不准带出（前往国外的，总值限人民币300元；前往港、澳地区的，总值限人民币150元）。五、旅游团游客要求自由活动，导游人员是否都应该满足其要求？应怎样分别处理？参加集体旅游的游客处于种种原因要求自由活动或单独活动时，导游人员应根据不同情况，按“合理而可能”的原则妥善处理，并认真回答游客的咨询，提出建议，尽量满足他们的要求。旅游团中有的游客已多次来华游览过某一景点。因而希望不随团活动，如果提醒其带上饭店的点徽，写一便条交给游客（上写前往目的地的名称、地址及下榻饭店的名称和电话），帮助找出租车，提醒游客晚饭的用餐时间和用餐地点等。到某一游览点后，若有个别游客希望不按规定的路线游览而希望自由游览或摄影时，若在游人不多，秩序不乱的环境下可满足其要求。导游人员要提醒其集合的时间和地点及旅游车的车号，必要时留一字条，上写集合时间、地点和车号以及饭店名称和电话号码，以备不时之需。晚上如无活动安排，游客要求自由活动时，导游人员应建议不要走得太远，不要去秩序乱得场所，不要太晚回。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