

重点旅游者的接待 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\\_\\_E9\\_87\\_8D\\_E7\\_82\\_B9\\_E6\\_97\\_85\\_E6\\_c34\\_38826.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/38/2021_2022__E9_87_8D_E7_82_B9_E6_97_85_E6_c34_38826.htm) 一对高龄旅游者的接待

高龄旅游者是指80岁以上的旅游者，面对这个群体，导游人员最好、最有说服力的做法就是对他们有谦恭尊敬的态度、体贴入微的关怀、以及不辞辛苦的服务。导游人员在接待高龄旅游者时应做到：

- 1、放慢速度 (1)适当放慢行走的速度；为了安全起见，地陪在带团游览时，一定要放慢脚步，照顾走得慢或落在后面的高龄旅游者，选择台阶少，较平坦的地方走，以免摔倒碰伤。(2)放慢讲解速度；导游人员在高龄旅游者讲解时，应适当放慢速度、加大音量、吐字要清晰，必要时多重复。
- 2、耐心解答问题 老年人喜欢提问题，好刨根问底，再加上年纪大，记忆力不好，一个问题经常重复问几遍。遇到这种情况，导游人员不应表示反感，要耐心，不厌其烦地给与解答。
- 3、预防高龄旅游者走失 (1)进入游览景点之前要反复强调上车地点；由于大部分景点都不是同一地点上下车，所以每到一个景点，地陪要不怕麻烦、反复多次地告诉高龄旅游者旅游路线及旅行车停车的地点。(2)提前嘱咐；提醒旅游者一旦发现找不到团队，千万不要着急，要在原地等待，不要到处乱走，导游人员会顺原路来找。
- 4、多做提醒工作 (1)由于旅游者年龄较大，记忆力减退，因此地陪每天应重复讲解第二天的活动日程并提醒注意事项。如：天气预报情况；进入人多旅游景点时，提醒他们带好随身物品。(2)提醒准备适量零钱
- 5、采取多种措施已保存和尽快恢复高龄旅游者的体力 (1)适当增加休息时间；(2)

) 劳逸结合，灵活安排日程；(3) 选择安全停车地点。对儿童的接待

- 1、对儿童的安全要予以足够的重视
- 2、四不宜对有儿童的旅游团，导游人员应掌握“四不宜”的原则：
  - (1) 不宜突出了儿童，冷落的其他旅游者；
  - (2) 不宜给儿童买食物、买玩具；
  - (3) 即使家长同意也不宜单独把旅游者的孩子带出活动；
  - (4) 儿童生病，应及时建议家长请医生诊治，而不建议其给孩子服什么药，绝不能将自己随身携带的药品给儿童服用。
- 3、对儿童多给予关照
- 4、注意儿童的接待价格标准

[1] [2] [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](http://www.100test.com)