

《导游业务》第五章：问题和事故的预防处理（3）旅游活动日程和计划变更问题的处理 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__E3_80_8A_E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_c34_38895.htm

旅游计划和活动日程一旦商定，各方都应严格执行，一般不轻易更改。但有时一些不可预料的因素（例如天气突变、交通问题等）迫使旅游计划、线路和活动日程改变。这类问题一般会出现三种情况；A．缩短甚至取消在一地的游览时间；B．延长在一地的游览时间；C．在一地的游览时间不变，但被迫取消某一活动，由另一活动替代。

一、一般的应变措施 遇到这种情况，导游员要认真分析形势，对事故的性质、严重性和后果作出正确判断，也要分析旅游者因情况变化而可能出现的心理状态和情绪，迅速就上述三种情况制订出应变计划并报告旅行社，但不得将自己的计划强加给旅游者。为了妥善地处理这类问题，一般应采取下列措施：地陪、全陪协商取得一致意见后，找一个适当时机向领队及旅游团中有影响人物实事求是地说明困难，诚恳地道歉，以求得到他们的谅解；提出可能的应变计划，与他们商量，争取他们的认可和支持，然后分头做旅游者的工作，力争处理圆满，大家高兴。

二、具体措施

（一）延长在一地的游览时间 导游员要努力使活动内容充实、富有意义。例如，每天有一个主要景点，并适当延长游览时间，其余时间去游览新增景点，晚上安排文体活动，力争使游客愉快、满意。总之，导游员要采取必要措施，避免让游客留下浪费时间的印象。

（二）缩短在一地的游览时间 导游员应尽量抓紧时间，将计划内的游览点都让旅游者观

赏到，若确有困难，应作出应变计划。计划要突出本地最有代表性、最具特色的旅游景点，以求旅游者对本地的旅游景观有基本了解；并适当地加菜、加酒、赠送具有本地特色的小纪念品；必要时由旅行社领导出面诚恳地向旅游者表示歉意，尽量让旅游者高高兴兴地离开。（三）改变部分旅游计划减少（超过半天）或取消一地的游览时间，全陪须报告国内组团社，由其作出决定并通知有关地方接待旅行社；地方接待社也要通知国内组团社并通知下一站的接待社。（四）被迫改变活动内容 导游员要灵活地运用AIDA原则，以精彩的介绍、新奇的内容和最佳的安排激起旅游者的游兴（即间接兴趣），让他们高兴地随导游员去游览替代的景点。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