

《导游业务》第五章：问题和事故的预防处理（2）事故的预防 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\\_38899.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/38/2021_2022__E3_80_8A_E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_c34_38899.htm) 任何事故一旦发生，都是不幸的，不仅为身处异国他乡的旅游者或造成暂时的不快和困难，或带来烦恼和痛苦，甚至是灾难，也给导游员增添了很多麻烦和困难。因此，导游员在带团过程中要尽心尽力做好服务工作，采取各种必要措施，努力避免事故的发生或尽量减少事故。事故发生后，导游员要沉着、冷静，在领导指示下合情合理地予以处理，力争将事故的损失和影响减少到最低限度。不出事故或少出事故是保证并提高旅游服务质量的基本条件。工作时，地陪、全陪和领队密切合作，认真负责，时刻警惕，就有可能不出事故或少出事故，至少能避免重大的责任事故。为了避免事故或少出事故，导游员应该做好如下工作：一、牢记导游服务宗旨牢记“宾客至上”、“服务至上”原则，心中想着旅游者，时刻关心旅游者，一丝不苟地做好各项工作。二、周密计划地方导游员要十分熟悉旅游景点的环境和治安状况，对新开放的景点及不熟悉的游览地，地陪要详细了解，必要时自己先去走一次，然后视具体情况和旅游者的年龄、身体等状况周密安排游览活动。三、日程安排要留有余地（一）制订计划。安排活动日程要留有余地，参观游览项目不能太多，易使游客劳累的游览项目不能集中在一天，晚间活动不能太晚，以免游客疲于奔命。（二）去另一地游览，尤其是离境时，要安排充分的时间前往机场（车站、码头）。四、做好预报、提醒工作（一）重视预报工作 1. 报告全天行程 在出发前或旅游车离开饭

店后，地陪要向旅游者报告一天的行程，上下午游览点和中晚饭餐厅的名称和地址。2. 预报天气、地形 出发前，地陪要预报当天的天气和游览地的地形，提醒旅游者增、减衣服，更换鞋子。3. 介绍游览线路 到游览点后，在景点示意图前，地陪要向旅游者介绍游览线路，告知旅游车的停车地点，强调集合时间和地点，再次提醒旅游车的特征和车号。（二）做好提醒工作 1. 提醒游客量力而行 在爬山、游长城时，地陪要提醒旅游者量力而行，速度不要太快，注意安全，避免太累、摔伤。2. 提醒游客不要走失 团体游览时，地陪要提醒旅游者不要走散；自由活动时，提醒他们不要走得太远，不要回饭店太晚，不要去热闹、拥挤、秩序乱的地方。

[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)