

导游实战：当旅游团遭遇不可抗力的影响时 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_E5_AE_9E_E6_c34_38917.htm [情况简析] 不可抗力的影响是客观存在的，谁都回避不了。导游员在带团过程中偶尔也会碰上。不可抗力影响在旅途中一般有：天气原因（下大雪封路，刮台风船不能起航，机场有雾能见度低飞机不能起飞等），交通失常（山体滑坡堵塞交通，洪水冲跨铁路、大桥等）。由于这些原因迫使导游员不得不改变原定活动日程，不得不取消计划中的某些项目。面对突如其来的不可抗力因素，导游员应该做好那些工作呢？[参考提示] 旅游团行程突然遭遇不可抗力的影响，这会给旅游团带来十分严重的后果，虽然责任不在导游员，但游客的内心是非常焦急的。这时，导游员要立即向旅行社汇报，并请求提示和支援。根据旅行社领导的要求迅速与领队、全陪紧急商量对策和下一步的工作打算与安排。然后要安抚游客，做好耐心的解释工作，争取游客的理解和支持。最后再将商量好的打算与安排向游客宣布。在此期间，安排落实好弥补措施是至关重要的。比如，打算要去的景点不能次于计划去的景点，要用好的景区代替计划去的景区，宾馆的住宿和用餐都要好与以前，必要时可请旅行社领导出面向游客表示歉意和慰问，也可赠送一些礼品。最后，导游员切记不要忘了和领队、全陪共同拟草一份情况说明书以及重新签定旅游合同，防止以后出现投诉和合同纠纷。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