

导游带团过程中100个怎么办（41-60）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\\_B8\\_A6\\_E5\\_c34\\_38935.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/38/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_B8_A6_E5_c34_38935.htm) 41 . 地陪、全陪、领队各自手中的计划有出入, 导游员该怎么办 [情况简析] 地陪、全陪、领队各自手中的计划有出入, 主要原因是各旅行社之间在接待计划上出现问题。责任虽然不在导游员身上, 但面对游客, 导游工作不能冷场, 而应采取积极的态度去解决这一矛盾。 [参考提示] 发生上述情况时, 导游员 (特别是地陪) 要尽快向自己所属的旅行社汇报, 并取得下一步的执行计划。若是地接社的责任, 地陪则应代表旅行社向全陪、领队说明情况和赔礼道歉。若地陪一时无法得到旅行社明确指示, 游客准备出游时, 那地陪可采用寻找“共同点”的做法, 即地陪、全陪、领队各自手中的计划都有的景点或相同的内容进行游览, 等到旅行社有了明确的指示后再执行其他方面的活动内容和游客享受的标准。但从目前的情况来看, 导游员基本上采取尊重组团社的意见, 同时向旅行社汇报的做法。还有, 导游员在核对和商定日程时, 应采取积极配合、相互尊重的合作态度, 以免出现僵持的局面。

42 . 游客提出修改或增加游览项目, 导游员该怎么办 [情况简析] 游客抵达一地后, 提出修改或增加游览项目的要求时有发生, 这也是很正常的事情。游客希望在有限的游览时间中得到最大的实惠, 最满意的旅游。作为导游员应根据实际情况, 提供最大的帮助和方便, 以满足游客的实际需要。 [参考提示] 游客提出修改或增加游览项目时, 导游员要立即与地陪、全陪、领队协商游客的要求。若修改后的游览内容不增加旅行社的费用 (包括景点门票) 以及改变旅游车的运

行线路和时间等,客观上也是可行的,那导游员应尽量满足游客的要求。若修改后增加的游览内容涉及到增加旅行社的费用,导游员则应向旅行社汇报,对需要加收的费用事先要向游客交代清楚,并按规定收取费用和开具发票。若游客的要求实在无法给予满足,导游员也应向游客说明原因,耐心解释。若游客提出超规格和超接待计划中的享受标准,导游员则应向旅行社汇报,得到明确指示后,方可进行新的接待计划。43.

游客“喜欢”上你,导游员该怎么办 [情况简析] 在旅游过程中,由于那种轻松愉快的氛围使得人与人的交往容易产生好感和感情,游客喜欢上导游员这也是属正常的现象,作为导游员也不必多疑。但问题的关键是要看那种喜欢的程度和性质,游客本身存在怎么样的思想动机?其言行是否“出格?” [参考提示] 游客对导游员产生感情和喜欢上导游员,作为导游员首先要保持清醒的头脑,谨慎地把握好与游客之间距离,切忌卷入感情的注定涡之中。态度上既不要太冷,也不要过热,以免伤着游客的自尊心。同时,要自始至终地以一名为游客服务的导游员身份认真做好本职工作。不卑不亢、落落大方,在行动上不要单独和该游客接触相处,更不要独自一人去游客的房间。游客若邀请你到卡拉OK厅去唱歌、舞厅跳舞、吃夜宵等,导游员应想方设法给予谢绝,并寻找借口而避开。游客若有非份之想或有挑逗言行,导游员要明确表明态度或予以拒绝,必要时应果断地采取措施,以免陷入尴尬难堪的困境之中。44.

游客出现逆反心理时,导游员该怎么办 [情况简析] 俗话说:“禁果分外甜”。游客的逆反心理主要是由于对事情和问题的好奇心,或是对旅游接待服务不满而引起的。在旅途中,各种制约旅游顺利进行的因素有很多,导游员有时又不

能把真实的情况告诉游客,这时他们会感到好奇,也有的想把真实的情况搞清楚,这样就引起了游客的关心和注意,并且产生种种猜测。因此,导游员在某种特定情况下,可以利用游客这种好奇心,解决一些需要耐心解释和当面劝说解决不了的实际问题。[参考提示]首先导游员应该明白,游客逆反心理的产生会改变他们的态度和观点,从而可以不听导游员的指挥和安排,对旅游团队内部的团结和纪律都会产生不良的后果,严重的会对导游员的组织工作带来失控的危险。为,一旦发现游客出现逆反心理,导游员要及时采用灵活的导游方法,既可故意将某种需要耐心解释的问题和事情不泄露给对方,也可尽量不让或少让游客得到某种有“价值”的信息,这样或许会使游客更加重视那些有价值的情况和问题,加上本身存在的逆反心理,他们就会十分爽快和不假思索地接受导游员的“观点”和“意见”。游客的内心是极其复杂的,有时候导游员越是耐心地做劝说解释工作,游客越不领情和接受导游员的观点和意见,相反,导游员越不对游客解释,而有可能成功地“劝说”游客。在这里,导游员把握好其“火候”是至关重要的。

45.开玩笑导致不快时,导游员该怎么办 [情况简析]

在旅游途中,导游员与游客之间说说笑话、开开玩笑是常有的事情,这也体现出团队气氛的和谐和愉快。但是,凡是都要有个“度”,玩笑开过头便乐极生悲,大家不欢而散不说,还会引起种种矛盾和误会,从而会严重影响旅游团队的团结和旅游进程。作为导游员应该把握这个“度”,防止旅游团队内因开玩笑而导致不快的事情发生。 [1] [2] [3] [4] [5] [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)