

导游实务内容提要 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_AE_9E_E5_c34_39030.htm 导游服务技能与应变能力

一、导游带团的方法和技能主要表现为：1、树立良好的形象。2、善于和领队合作。3、了解游客心理，提供针对性服务。4、帮助游客正确审美。二、导游员怎样在旅游者心目中树立起良好的形象？1、重视第一印象。导游员给游客留下的第一印象，关系到游客对导游人员的心理评价，一定程度上决定着游客对导游员的信任度。导游人员的容貌，穿着打扮，精神状态，语言声调、音色和是否幽默风趣等，会激起客人欣喜、惊异，平淡，反感，厌恶等不同的心理感受，影响到客人对导游员的心理评价。所以导游人员首次亮相时，一定要做到衣着整洁得体，精神饱满，态度诚恳，这样的导游员比较容易获得游客的信任。2、用人格魅力感染游客。导游人员的人格魅力是其知识，教养，工作能力和应变能力的综合体现。优秀的导游员应该精力旺盛，知识渊博，谈吐风趣，平易近人；其工作紧张有序，服务热情周到，处事沉着果断，被游客视为学识上的师长，生活中的朋友。3、与游客的互相尊重。在旅游活动中，旅游者不仅是导游员的服务对象，也是合作伙伴，只有有尊互重，通力合作，旅游活动才能顺利进行并达到预期的效果。三、游客在餐饮方面的个别要求及处理办法：1、饮食禁忌：由于宗教信仰或生理原因，个别游客会提出特殊的饮食要求，导游员应尽量满足。具体*作方法是：游客在旅游合同中已声明有饮食禁忌者，旅长 必须不折不扣地兑现；未在声明中注明，抵达后

才向导游员提出者，导游人员也应尽量与餐厅联系解决，但因此增加的费用该由游客承担。如果餐厅一时无法满足游客要求，导游员可协助游客自行解决，并在以后的选种中预先按游客要求订餐。

2、游客要求换餐：一般情况下提前三小时左右与餐厅联系，餐厅才可能同意。只要餐厅同意，导游员可以应允。如果游客在接近用餐时间要求换餐，由于餐厅已备料甚至做好了部分菜肴，肯定不会同意换餐，所以导游员不应接受游客换餐要求，可做一些解释工作；如果游客坚持换餐或要求加菜，加饮料，导游员可以满足，但要告诉游客费用自理。

3、要求单独用餐或送餐服务：游客要求单独用餐，导游员应告知餐费自理；

4、其它饮食要求：旅游团要求提前或推迟用餐时间，导游员应与餐厅联系，能解决尽量解决；

四、哪些情况下，导游员不宜让游客单独活动？

1、游客自由活动可能影响团队行程时（如团队即将离开本地前）；

2、游客想去治安状况不好的地方；

3、游客想单独骑自行车去陌生的地方；

4、游客要求去不开放地区；

5、在江河湖泊旅游时，没有必备的救生设施设备和救生人员，不能同意游客单独划小船或到非游泳区游泳的要求。

五、游客其它个别要求的处理；

1、要求探亲访友或邀请亲友随团；游客要求探亲访友，导游员应设法满足。有时，游客希望亲友随团旅行，在条件允许（如车上有空位）情况下，导游员应先征得领队和旅游团成员的同意，并上报旅行社批准后，再请游客办理入团手续，交纳旅行费用，其亲友即可随团旅行。一般情况下，导游员应拒绝外国旅游者的亲友以记者身份参加旅游团的活动。

2、要求转递物品：游客要求导游人员向有关部门或其亲友转递信件，物品，导游人员应量婉拒，

可请游客自己到邮局办理；游客确有困难，需要导游员帮助转递时，导游员在请示旅行社同意后方可。但必须要游客出具正式的委托书，并当场查验，待收件人收到物品后，并开具收条由导游人员送交旅行社存档。3、要求中途退团或延长旅游期；A、游客中途退团。对游客个人原因造成的退团，在报经接待社、组团社同意后，可以满足，未享受的综合服务费根据合同处理，可以部分退还或不予退还。如果游客因对导游服务不满意而要求退团，导游员应先做说服工作，同时改进工作，提高服务质量。游客执意退团，可满足要求，告知其未享受的综合服务费不再退还。B、游客要求延长旅游期。游客因病或团队活动结束后还想继续留在当地旅行，导游员应给予帮助。如果游客还想参加旅行的其它旅游项目，双方应重新签订新的旅游合同。 [1] [2] [3] [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