

导游实务案例分析：导游员如何处理游客的投诉 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_39263.htm XX国际旅行社的导游员小李带一个境外团赴B城海滨旅游度假，下榻B城的某饭店。这天中午，当游客们兴致勃勃地从海滨浴场回来用餐时，一位游客发现餐厅所上菜肴中有一条虫子。顿时一桌游客食欲全无，有的还感到恶心。游客们当即找到导游员小李，气愤地向他投诉，要求换家餐馆用餐。面对愤怒的游客，导游员小李首先代表旅行社和饭店向全体游客表示歉意，然后很快找来该饭店餐饮部经理，向他反映了情况，并提出解决问题的建议。餐饮部经理代表饭店向游客做了诚恳道歉。同时，让服务员迅速撤走了这盘菜，为了表示歉意，还给游客加了一道当地风味特色菜。面对导游员小李和餐饮部经理真诚、积极的态度，游客们谅解了饭店餐厅的失误，也不再提出换餐馆的要求。[点评、处理] 本案例中的导游员小李及时得体地处理了游客的投诉，使得一场本来可能会给旅行社带来麻烦、给自己的合作伙伴饭店带来经济损失的意外事故及时地化解了，可见，导游员对待投诉处理的正确与否，其意义非同小可。游客的投诉，有时可能会直接向导游员提出，有时可能会向旅行社提出，严重时则可能会向旅游行政管理部门或消费者协会提出。钱炜教授在《“PATA”97年会上传出的信息》一文中说：“不满意的顾客只有4%会提出投诉；凡有一名投诉者，必有26名顾客心怀不满离你而去什么也不说。这些不满离去的顾客中，65%将再也不会回来使用你的服务。”文中又说：“令人稍感欣慰的是，投诉若处理得当

，67%的游客将回来继续使用你的服务，这是一家大航空公司的调查所显示的结果。”作为导游员对投诉会无动于衷吗？难道正确地处理投诉不至关重要吗？那么，导游员应怎样受理和处理投诉呢？首先，导游员在受理投诉时，应遵循以下四个原则：1．投诉不应影响导游员对提出投诉的游客及其他游客的态度。对待投诉，不管投诉的对象是谁，甚至是导游员自己，导游员都要抱积极的态度，要注意自己的言谈、姿势、表情等，并把成功处理投诉看作是自己义不容辞的任务。作为导游员，能在顺利的条件下工作固然好，但更应善于在发生故障的逆境下工作。2．对任何投诉，导游员都应感谢游客。因为投诉本身表明，尽管发生了故障，但游客对导游员仍然是信任的。游客并没有因此灰心丧气，对导游员表示冷漠和不予理睬。3．成功处理投诉意味着在困难的情况下顺利地解决问题。导游员应在尽可能短的时间内处理好游客的投诉，让失望的游客能得到满意的答复。4．即使游客的投诉是没有道理的，导游员也应努力去争取这位游客，同时应该想办法使游客明白，他的投诉为什么不对。其次，在具体处理游客的投诉时，导游员应按以下步骤进行：1．同失望的游客进行接触。在这里，导游员采取积极的态度，采用恰当的方法是十分重要的。如果条件允许，应尽可能在一间安静的关起门来的客房里进行个别接触。2．聆听和理解。不满意的游客进行的陈述可能是侮辱性的，可能是不客观的，也可能不那么具体和不好理解，但也可能是具体的、客观的。导游员应倾听游客的陈述并正确理解游客讲的话，而且要想办法使游客申诉得具体些。如果由于游客激动等原因而不可能进行谈话，那么导游员应体谅他，并建议游客另外找

个时间再谈，使谈话气氛缓和些。

3. 抓住申诉的核心内容。导游员应努力使游客申诉得客观、求实和具体些，导游员要抓住游客申诉的核心，并可用提出一些问题的方法来澄清事实。此外导游员应把游客的申诉内容提纲挈领地总结和重复一下，看看自己的理解是否和游客的申诉相一致。
4. 分析和评价游客的申诉。导游员对游客的申诉进行思考和分析，判断游客所申诉的服务缺陷是否真的存在。如果真的存在，导游员应采取积极态度，答应游客以最快的速度解决。
5. 比较各种解决办法。进行比较和判断，确定最佳方案。如果还需考虑，应该把为什么还不能做出最终决定的理由告诉游客。
6. 向游客通知决定。导游员要考虑最好用什么方式、方法把决定通知给游客。正确的方式方法能使游客确信导游员做出的决定是一个正确的决定。
7. 事后检查。如果导游员在成功地解决问题之后再对曾经失望了的游客给予适当的注意，这是很有益处的。这样做，导游员不用花钱，只要花点时间就可以从中了解到自己行动所起的效果。
8. 把情况和解决办法记录在笔记本上，这对于积累经验改进工作来说是很有好处的。

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