

技巧处理:游客向你“撒野”时，导游员该怎么办 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__E6_8A_80_E5_B7_A7_E5_A4_84_E7_c34_39311.htm

情况简析 旅游团是由社会各阶层以及各式各样的人员组成的，应该说绝大部分的游客是讲文明懂礼貌的，但是也不排除极个别人，他们自以为口袋里钱多，无视社会公德，为所欲为。这些人什么都不缺，就缺少一个“德”字。在旅途中若有不尽如人意的地方，他们就会发脾气，甚至会向导游员撒野，特别是遇到年轻漂亮的、带团时间不长、经验不丰富的女导游员更是得寸进尺。结果，往往搞得导游员十分被动、哭笑不得，有的还流下伤心的眼泪。面对个别游客如此举动，导游员该如何处理呢? 参考提示 一旦游客向你撒野时，导游员首先要保持冷静的头脑和沉着的态度，千万不可与游客对着干，那样会激化矛盾，出现更为严重的后果。此时，导游员最好的方法是让游客说说“撒野”的理由，并让其他游客、领队和全陪来主持公道。这样或许游客撒不起野来。其次，导游员也不妨认真分析一下他们撒野的原因。若是导游员自己认为没错，那也用不着害怕他们，同时要坚持原则讲究方法。若是自感有不妥之处，则要向游客讲明情况，并在以后的旅途中加以改正和弥补。同时也必须告诉游客撒野解决不了问题。若是自己做错了什么，应该向游客赔礼道歉，但绝不允许他们以撒野作为解决问题的筹码。若是游客不听劝告继续撒野，此刻，导游员也用不着发火，用不着害怕，脸上要笑眯眯，争取在最短的时间内把话题转移。在游客撒野之后，导游员还是要以热情的态度为其服务，切忌凭个人性格处事。 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