

技巧处理:游客买了东西又想退，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_39312.htm 情况简析 游客买了东西又想退，其原因是多方面的 (1)发现所买商品有假或有毛病. (2)觉得商品价格与价值不符. (3)购物前考虑欠妥. (4)经受不住其他游客的“诉说”，等等。参考提示 游客买了东西又想退，导游员首先要弄清原因，同时又要给予积极的协助，比如，提醒游客退货时要带好发票，帮助安排好出租车，写好一张便条，上面标明商店名称、地址以及请求商店给予协助和解决等。导游员不应以任何借口作为拒绝的理由，必要时要陪同游客一起前往。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