

技巧处理:住宿酒店服务出现问题怎么办? 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\\_39315.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E6_8A_80_E5_B7_A7_E5_A4_84_E7_c34_39315.htm) [情况简析] 排除住宿点的故障比上述几项故障相对容易些，这是因为我国目前的宾馆饭店在软硬件上比较过关，但是，这并不等于导游员可以掉以轻心，住宿点的故障有时确实还存在。比如，游客已经到达宾馆饭店，但房间还没准备好，宾馆的房间中存在异味，不干净，个别服务员对游客不友好，服务不到位，宾馆的客用电梯出毛病，餐厅里的饭菜不卫生，游客的行李没有及时送到客房等等。 [参考提示] 排除住宿单位服务上的故障，原则上掌握几条：一是事先与宾馆要有确认，做到心中有数；二是出了故障要积极主动协助解决。比如，旅游团队已经到达宾馆，但房间还没准备好，如果导游员与宾馆前台服务员当着游客的面互相责怪，那就是严重的错误，因为绝大多数游客对此不感兴趣，他们只是希望快点进房。在这时，导游员应采取积极的办法来减轻游客的烦恼，比如向游客介绍宾馆的设施，第二天游程安排以及叫早时间。一般地说，宾馆整理房间时间不会太长，必要时设法让每个游客都有座位休息，避免发生乱哄哄的局面，造成宾馆对导游员产生意见。至于房间中存在异味，不干净，导游员应及时向服务总台提出换房要求，并且帮助游客住进换过的房间。另外，对待宾馆服务员的态度问题，电梯出毛病的问题以及伙食不干净等问题，导游员要尽快协调，不使游客的内心产生怨气和不满。关于游客行李晚到的问题，导游员不要认为无所谓，绝大多数游客一到宾馆就想洗澡，更有些中年妇女原来就有不

化妆不出门的习惯，可见行李对游客是何等重要。此时，导游员一方面要安抚游客；另一方面要找出行李晚到的原因，是运行李车出毛病，还是行李已在宾馆行李房？只有找行李晚到的原因，才能向游客有个交代。当然，如果夜间还有其他活动内容，导游员又知道行李要晚到，那么，导游员最好回避关于行李之事，等到夜间活动结束后，行李也自然到达宾馆。一般地说，行李晚到的时间是有限的。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](http://www.100test.com)