

《导游业务》第六章：旅游者个别要求的处理（2）餐饮、住房、娱乐方面的个别要求 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__E3_80_8A_E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_c34_39379.htm 旅游者在生活、娱乐方面的特殊要求比较多，这是因为吃好、休息好是旅游活动顺利进行的基本保证，而娱乐活动是旅游活动的重要组成部分，是游览活动的重要补充，可起到锦上添花的作用。因此，导游员要高度重视旅游者的此类个别要求，要认真、合情合理地进行处理。

一、餐饮方面的个别要求（一）特殊的饮食要求 由于宗教信仰、生活习惯、身体状况等原因，旅游者会提出饮食方面的特殊要求，例如，旅游团中有人不吃荤，不吃油腻、辛辣食品，不吃猪肉或其它肉食，甚至不吃盐、不吃糖等。这些特殊要求若在旅游协议书中明文规定，接待方旅行社须早作安排并在接团前检查落实情况，不折不扣地兑现；若旅游团抵达后才提出，需视情况而定，一般情况下导游员应与餐厅联系，在可能情况下尽量满足，尊重个别旅游者的宗教信仰和生活习惯，如果确有困难，导游员可协助其自行解决。（二）要求换餐 旅游者要求换餐，如将中餐换成西餐。旅游者在用餐前三个小时提出换餐要求，导游员应尽量与餐厅联系，按有关规定办理；接近用餐时提出换餐，一般不应接受要求，但导游员要作好解释工作；若游客坚持换餐，导游员可建议他们自己点菜，费用自理；游客要求加菜加饮料，应满足，但费用自理。（三）要求单独用餐 由于旅游团的内部矛盾或其它原因，个别旅游者要求单独用餐，导游员要耐心解释，并告诉领队，请其调解；如游客坚持

，导游员可协助与餐厅联系，但餐费自理，并告知综合服务费不退。（四）要求提供客房用餐服务 旅游者生病，导游员或饭店服务员应主动提供超常服务，将饭菜端进房间以示关怀；健康的旅游者希望在客房用餐，应视情况办理，若餐厅能提供客房用餐服务，可满足游客的要求，但需交服务费。

（五）要求自费品尝风味 旅游团要求外出自费品尝风味，导游员应协助与有关餐厅联系订餐；风味餐订妥后旅游团又决定不去，导游员应劝他们在约定时间前往餐厅，并说明若不去用餐须赔偿餐厅的损失费。（六）要求推迟晚餐时间 旅游者因生活习惯或其它原因要求推迟用晚餐时间，导游员可与餐厅联系，视餐厅的具体情况处理。一般情况下，导游员要向旅游团说明餐厅有固定的用餐时间，过用餐需另付服务费，若旅游团同意付费，可满足其要求。

二、住房方面的个别要求（一）要求调换房间 团体旅游者到一地旅游时享受什么星级的住房往往在旅游协议书中明确规定，甚至在什么城市下榻于哪家饭店都写得清清楚楚。所以，接待旅行社向旅游团提供的客房低于标准，即使用同星级的饭店替代协议中标明的饭店，旅游者都会提出异议。若提供的客房低于标准，旅行社应负责予以调换，实有困难须说明原因，并提出补偿条件；若是后者，旅行社要提出有说服力的理由。客房内有蟑螂、臭虫、老鼠等，游客要求换房，应满足其要求，必要时应调换饭店；客房内设备，尤其是卫生设备达不到清洁标准应立即打扫、消毒；游客要求调换不同朝向的同一标准客房，若饭店有空房，可适当予以满足，或请领队在内部调配；无法满足时，应做耐心解释，并向游客致歉。 [1] [2] [

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