

《导游业务》第六章：旅游者个别要求的处理（1）处理旅游者个别要求的一般原则 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_39391.htm 面对旅游者的种种特殊要求，导游员应该怎样处理？怎样才能使要求得到满足的旅游者高高兴兴，又使个别要求没有得到满足的游客也满意导游员的服务，甚至使爱挑剔的旅游者也对导游员提不出更多的指责？这是对导游员处理问题能力的一个考验，也是呆证并提高旅游服务质量的重要条件之一。对旅游者提出的要求，不管其难易大小，合理与否，导游员都得给予足够的重视并正确及时、合情合理地予以处理，力争使大家愉快地旅行游览。旅游者提出的要求多种多样，处理个别要求的原则各不相同。本节只介绍处理旅游者个别要求的一般原则。

一、多向旅游者提供超常服务 旅游者是导游员的主要工作对象，满足他们的要求，使他们在我国（本地区）愉快地度过旅游生活是导游员的主要任务。所以，游客提出要求，只要是合理的，又有可能办到的，即使很困难，导游员也要设法给予满足。很多西方人以“不打扰别人”为生活座右铭，这些人往往不轻易开口求人，一旦开口，说明他们确实需要导游员的帮助，所以，对他们的要求，导游员绝不能掉以轻心。不提任何要求的旅游者并不是不需要导游员的帮助，而是不愿意开口求人。因此，导游员要细心地观察他们的言行举止，设法了解他们的心理活动，即使他们不开口，也要向他们提供需要的服务。导游员若能提供这样的超常服务，他的工作必然会得到旅游者的高度评价。

二、坚持“为大家服务”

的原则 到中国的旅游者，不管来自哪个国家、属于哪个民族，不管其社会经济地位高低、年老年幼，都是我们的客人，都是导游员的服务对象。导游员要尊重他们的人格，热情周到地为他们服务，维护他们的合法权益，满足他们的合理又可能办到的要求，切忌亲疏偏颇、厚此薄彼。

三、正确对待旅游者的苛求 旅游者提出的要求，大多数是合情合理的，但总会有人提出一些苛刻的要求，让导游员为难。苛求，即过高的要求。有些要求看似合理，但旅游合同上没有规定这类服务或在中国目前还无法提供这类服务；有些要求本身就不合理，但总会有人提出来，要求导游员给予满足；还有些人出于某种心态，对导游员的工作横加指责、过分挑剔。面对旅游者的苛求和挑剔，导游员一要认真倾听，不要没有听完就指责游客的要求不合理或作胡乱解释；二要微笑对待，不要一听到不顺耳的话就拉长了脸，恶言相向；三要耐心解释，对合理的但不可能办到的要求，要耐心地、实事求是地进行解释，不要以“办不到”一口拒绝。总之，对旅游者的苛求和挑剔，导游员不得意气用事。

四、冷静对待无理取闹者 旅游团中不免有无理取闹的人，对这类人及他们的行为，导游员始终要沉着冷静，或一笑了之，或以软钉子给予回击。处理这类问题，要坚持原则：不伤主人之雅，不损客人之尊，理明则让。若个别人的无理取闹影响了旅游团的正常活动，导游员可请领队协助，由他出面解决，或直接面对全体旅游者，请他们主持公道。这就要求导游员在平时多向旅游者提供热情周到的服务，多提供超常服务，这样的导游员往往能获得大多数游客的赞赏和支持，可在客观上孤立一味苛求者和无理取闹者。实有困难时，导游员应向领导汇报，请其

协助。导游员要记住自己是主人。是主人，就要有主人热情好客的态度，要有主人的度量，要对客人（旅游者）礼让三分。客人可以挑剔，甚至可能吵架，但作为主人的导游员却必须保持冷静，始终有礼、有理、有节，坚持不卑不亢原则；在一般情况下，对客人要以礼相待，不与争吵，更不能与他们正面冲突，以免影响旅游活动，造成不良影响。对无理取闹者，对曾经对你进行过人身攻击的旅游者，导游员仍要坚持“为大家服务”原则，事后继续为其热情服务，对他们的合理而可能办到的要求，仍要尽力设法予以满足。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