

技巧心得:服务中应规避的问题 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_BF_83_E5_c34_39465.htm 旅游的核心工作是服务，服务工作的目标是游客的满意率。游客外出旅游，希望得到最好的精神享受。因此，他们在旅途中对服务的要求有时近于“苛刻”，对哪怕一点点不满意的地方也会表现得十分明显，作为导游应当充分理解这一点。导游员在工作中，要用自己的专业技能努力做好服务工作。总的要求是，满腔热情，宾客至上，技艺娴熟，规范服务。（一）不得迟到早退守时隔不久服务行业从业人员的职业道德，导游应该永远早于游客到位，最低时限是十分钟，预备处理游客临时提出的问题，稳定游客的情绪。早退是指旅游活动尚未结束，导游例离开游客。还有的导游因自己往返时间太远，在一天游程结束后不送游客回酒店，而交给司机和全陪代劳，有的不予送别到机场、车站。提前离开会招来游客的反感，耽误事情。不论每天活动结束前，还是全团全部日程结束前，非经旅行社同意无人替代，导游不得提前离团。（二）不得擅自离团 导游员的职责是在日程规定的景点和时间内，必须与游客在一起。现在常见有的导游员在简单导游后规定了集合时间、地点，就擅自离去这是极其不负责任的。导游伴随前行，游客可以随时询问，而且心中踏实。同时，可以照顾游客人身安全，应付突发事件。导游员必须增强责任心，克服懒惰思想，随时把优质服务送到游客身边。另外，有些全程导游认为有地陪带路可不随团活动，这本身就是放弃了代表组团社监督计划实施的职责，也是缺乏职业道德的表现。（三

) 不得有欺骗行业 诚信是商家亘古不变的宗旨。对待游客，导游员应该真诚相待，绝不能因为游客不了解情况，就采用蒙骗手段。当游客要求不能满足时，应据实相告。特别是表现在购物时，更应该详细介绍产品的质地和鉴赏分析方法。对于不法店主的欺诈行为，则要提醒游客以免上当。由于游客屡屡上当，现在国内外对旅游购物颇有微词，导游也感到引导购物难度很大，其实这都是欺骗坑蒙游客所造成的恶果。导游员必须带游客上旅游定点商店，必须如实介绍商品的品质和性能，必须如实相干旅游商品的真实价格。对导游员来说，“君子爱财，取之有道”，此“道”就是“道理，道德，道义”。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