

技巧处理：旅游团遭遇不可抗力的影响，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\\_39511.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E6_8A_80_E5_B7_A7_E5_A4_84_E7_c34_39511.htm) 情况简析 不可抗力的影响是客观存在的，谁都回避不了。导游员在带团过程中偶尔也会碰上。不可抗力影响在旅途中一般有：天气原因(下大雪封路，刮台风船不能起航，机场有雾能见度低飞机不能起飞等)，交通失常(山体滑坡堵塞交通，洪水冲垮铁路、大桥等)。由于这些原因迫使导游员不得不改变原定活动日程，不得不取消计划中的某些项目。面对突如其来的不可抗力因素，导游员应该做好哪些工作呢? 参考提示 旅游团行程突然遭遇不可抗力的影响，这会给旅游团带来十分严重的后果，虽然责任不在导游员，但游客的内心是非常焦急的。这时，导游员要立即向旅行社汇报，并请求提示和支援。根据旅行社领导的要求迅速与领队、全陪紧急商量对策和下一步的工作打算与安排。然后要安抚游客，做好耐心的解释工作，争取游客的理解和支持。最后再将商量好的打算与安排向游客宣布。在此期间，安排落实好弥补措施是至关重要的。比如，打算要去的景点不能次于计划去的景点，要用好的景区替代计划去的景区，宾馆的住宿和用餐都要好于以前，必要时可请旅行社领导出面向游客表示歉意和慰问，也可赠送一些礼品。最后，导游员切记不要忘了和领队、全陪共同拟草一份情况说明书以及重新签订旅游合同，防止以后出现投诉和合同纠纷。 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)