

技巧处理:游客与人发生争吵，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_39548.htm 情况简析 在旅游途中

，游客与人发生争吵的事情虽属极少数，但一旦发生时导游员如处理不及时、不得法，或许会造成较为严重的问题。因此，导游员在让游客自由活动、在集市购物、在人多较较杂的地方、在餐厅用餐时等，都要留心注意游客以及四周环境的情况，防止游客与人发生矛盾和争吵。参考提示 导游员在旅途中要经常提醒游客讲究文明、注意安全，同时也要把当地的情况时常与游客沟通，提倡文明旅游。但如果发生游客与人发生争吵事情，导游员要赶紧上前制止，此时，最好请领队、全陪或游客一起来劝架，免得引起不必要的误会。在劝架时要以正面劝说为主，同时也要给争吵者有个下台阶的理由。除此之外，劝架时间要短，把争吵者的距离要拉开，导游员处理此类事情“宜粗不宜细”。还有，游客在集市购物时，个别摊主故意缺斤少两，损害消费者的利益，游客势必要与摊主论理，有的可能与其发生争吵，此时，导游员要设法通过有关部门，让摊主向游客赔礼道歉，并赔偿一定的经济损失。导游员采用这种方法或许也是避免游客与人争吵的一个有力措施。总之，导游员在处理此类事情速度要快，问题解决的差不多时就应把旅游团迅速转移，以免发生新一轮的争吵事情。事后要做好争吵游客的思想工作，确保旅游的活动继续顺利健康地开展下去。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