

导游实战：如何对待难伺候型的游客? 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__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_AE_9E_E6_c34_39693.htm [情况简析] 在旅游团队中，最使导游员头痛的要属那些难伺候型的游客了。难伺候型游客最大的特点是爱挑旅游过程中的一切“毛病”，动不动就扳起面孔，不分场合，不顾情面，指责他人，并且用词尖刻伤人。其次，他们对待旅游接待服务要求高，求全心理严重，与其他游客的关系也较为紧张。别人见到他们也往往敬而远之。他们对待导游员的服务更是要求严格，稍不如意就要以“投诉”来威胁。因此，导游员在接待这类游客时要多加小心，防止他们的无理纠缠。 [参考提示] 对待难伺候型的游客，导游员首先要严格按照旅游接待计划书上的内容进行活动，导游服务要规范，操作顺序要合理。在提供导游服务时态度上不卑不亢，工作上认真细致，碰上一些不尽如人意的事情和问题时，面对游客的挑剔和指责，导游员即不要针锋相对，对着干，也不要陷入毫无意义的争论，更不能因感情用事或运用手中的“特权”给游客吃“药”。相反，应以更大的热情和毅力服务好这些游客，使其内心真正感受到导游员的宽宏大度，有才有德。难伺候型游客的“克星”是“公道”。只要导游员办事公道、公正、服务热情周到，就不怕游客挑剔和职责，同时也要相信旅游团队内的绝大部分游客是通情达理的，是完全可以依赖的。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