

导游实战：空接、漏接发生后之应对方法？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_39737.htm

空接情况简析] 所谓空接是指导游员按照接待计划书的要求去接团，但实际上未能接到旅游团（包括散客）。出现空接的原因是多方面的，主要原因有：（1）由于情况发生了很大的变化，比如因气候的变化和交通工具发生故障等，带团的导游员无法及时通知到下一站的地接社，造成地接社的接待程序仍是按原计划执行；（2）旅行社的接待人员发生工作差错，未将得到的信息及时有效地通知导游员；（3）导游员看错或记错接客时间，提前许多时间到达机场、车站、码头。[参考提示] 空接情况发生后，作为导游员应立即向旅行社接待部门汇报，并详细了解旅游团队未到的原因，经旅行社明确指示后方可采取行动。比如，得知旅游团不久就要到达，导游员就必须在原地等候，如果要等候相当一段时间，导游员就赶紧与宾馆、饭店、车队取得联系，并向他们通报情况，避免不必要的经济损失。同时，导游员要按照旅行社接待部门的有关要求，重新安排和落实新的接团事宜。[漏接情况分析] 所谓漏接是指旅游团（包括散客）达到目的地后，出现没有导游员前来迎接的情况。出现漏接的原因是多方面的，主要原因有：（1）导游员上岗迟到；（2）导游员接团搞错地点；（3）未认真阅读已经变更了的接待计划书和未了解新旧时刻表的变化；（4）旅行社未将变更信息及时通知导游员等等。[参考提示] 造成漏接的责任不管在何方，作为导游员在和游客见面时，首先应该诚恳的向游客赔礼道歉，耐心的做好解

释工作，消除游客内心不满和误解。同时，要认真做好各项服务工作和讲解介绍，以更加热情周到的服务取得游客的谅解和信任，把旅游缺陷和游客抱怨降低到最低限度。必要时可请示旅行社领导，酌情给以游客一些物资补偿以及出面向游客表示歉意。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