

导游实战：返程中出现了问题该怎么办？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__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_AE_9E_E6_c34_39739.htm [情况简析] 返程中出现故障可以分为两种情况：一种是当天游览结束在返回宾馆途中出现的故障。另一种是游客当天要离开本地去下一站，返回居住地或在离境前的那一时刻，而我们现在主要是叙述后一种的情况。可以这么说，出发前的故障和返程中的故障有些相同，只是游客想尽快去下一站旅游或归心似箭的心情显得较为迫切。在这期间，游客忙于个人事务容易遗忘东西是游客表现的最大特征。因此，导游员要多费一些口舌来提醒游客注意保管好自己的财物，同时也要采取一些必要的措施。 [参考提示] 根据上述游客的特征，导游员在此阶段的工作重点哟啊放在提醒游客妥善保管好自己随身携带的有效证件，交通票据以及财物等，同时不要忘了告诉游客与宾馆的帐目要结清。在离开宾馆登上旅游车时，导游员要再次提醒游客有无遗漏自己的东西，这时不要急于通知司机开车，而是适当给游客（特别是上了年纪的人）一些时间再冷静地想一想，如确实无人提出，然后在通知司机开车。其次，在去机场，车站或码头的相对提前些，此举是为了防止极个别游客在半道上突然提出要回宾馆寻找遗忘的东西。假如游客真的抵达离站交通港后，还是想起了什么东西遗忘在宾馆里，那导游员只有通过电话联系的方法，请宾馆服务人员代替寻找。能否找到？导游员只能视当时的情况决定。若能找到，请宾馆派人用车送来，所需费用由游客自理；若找不到，也只能和游客讲清楚，并承诺送团后再与宾馆取得联系

，将有关情况及时通知游客。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