

旅游者投诉处理（三）旅游者投诉的处理 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_97_85_E6_B8_B8_E8_80_85_E6_c34_39778.htm 旅游者提出投诉的原因是

多种多样的，其心理活动也是复杂多样的。一般地说，旅游者的投诉心理有三种情况：一是要求尊重，二是要求补偿，三是需求发泄。导游人员应了解旅游者的投诉心理，即使自己成为被投诉者，也应根据其投诉原因，积极配合有关部门合情、合理、合法的处理好旅游者的投诉。当导游人员接到旅游者的口头投诉时，导游人员必须认真对待，正确处理。处理的具体步骤为：（一）主动与旅游者沟通 导游人员在接到旅游者口头投诉后，应引起高度重视，迅速地与投诉者进行沟通。沟通时避免让旁人参与进来，以免造成更大范围的不良影响。（二）认真倾听 在与旅游者沟通时，导游人员要耐心倾听投诉者的陈述。即使投诉者言语过激，或没有正当理由，导游人员也不要立即辩解或马上否定，更不得与投诉者发生争吵，应让投诉者满足发泄“怨气”的心理需求。（三）核查、分析投诉的原因 在认真倾听投诉者的陈述后，导游人员应迅速作出判断，或向旅行社及有关旅游部门汇报，认真地调查，客观地分析投诉原因是否属实，若情况属实，则须分析投诉的性质。若因个别旅游者的不合理要求得不到满足而提出投诉，导游人员在了解情况后应认真向其解释，并指出其要求的不合理性。（四）认真处理，积极弥补 在核实旅游者投诉的内容后，导游人员首先应向其表示歉意。设法与有关部门商定弥补方案，或对服务缺陷进行弥补，或对服务内容进行替换，或进行经济赔偿，并将方案告知投诉者

，力求挽回影响，最大程度地消除旅游者的顾虑和不快。（五）做好说服、调解工作 若投诉者坚持向旅游管理机关投诉，导游人员应努力做好调解工作，尽可能地说服旅游者与有关单位自行和解，以免事态扩大。当然，如果调解不成，导游人员还应帮助其向旅游管理机构投诉，并协助对投诉的调查核实，实事求是地提供证据。（六）继续做好服务工作 妥善处理投诉后，导游人员应向旅游者表示谢意，感谢他们对旅行社和导游人员的信任；若能圆满解决投诉问题，应感谢他们的谅解和合作，继续向他们提供热情服务。须注意的是：即使个别旅游者的投诉属无理的，或投诉涉及到导游人员本身，作为导游人员也都不应冷落他们，而应继续为他们提供各类服务。如果所投诉的是其他服务部门，导游人员切不可与己无关为由，一推了之或与旅游者一起埋怨，而应认真处理，努力维护双方的利益。 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