

导游服务技能---突发事件和事故的处理 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__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E6_9C_8D_E5_c34_39846.htm 第一节 活动计划和日程变更 1．因客观原因、不可预料的因素（天气、自然灾害、交通问题）引起三种变更：缩短或取消；延长；时间不变，活动代替。 2．*一般应变措施：1）制定应变计划并报旅行社（对问题的性质、严重性和后果作出正确判断，分析游客可能出现的心理状态和情绪）；2）做好游客工作；3）适当给予物质补偿 3．*具体措施：1）延长（重新落实用餐、住房、用车安排；调整活动日程）2）缩短（抓紧时间，安排行程；及时通知下一站；及时办理退房、退餐等手续；）3）计划部分改变（减少半天以上或取消，全陪应报告组团社，由组团社作出决定并通知有关地方接待社；代替，则要以精彩介绍、新奇内容和最佳安排激发游兴。 第二节 漏接、空接、错接的处理和预防 1．漏接，是指旅游团抵达一站后，无导游人员迎接的现象。产生的主观原因：1）未按预定的时间抵达；2）接站地点错；3）计划已变更；4）新旧时刻表；5）举牌接站的地方选择不当；客观原因：1）提前到；2）没收到通知，未安排接；3）司机迟到；4）交通堵塞；5）游客转其它方式到达。 2．突发事件的处理（万用模式）：立即与旅行社有关部门联系以查明原因，向旅游者进行耐心细致的解释，以防引起误解，此外，尽量采取弥补措施，努力完成接待计划，使旅游者的损失减少到最低程度。必要时，请旅行社领导出面赔礼道歉或酌情给旅游者一定的物质补偿。 3．漏接预防：1）认真阅读计划；2）核对交通工具到达的准

确时间；3) 提前抵达。4. 空接：是指某种原因旅游团推迟抵达某站，导游人员仍按原计划规定的班次或车次接站而没有接到旅游团。原因：1) 天气；2) 班次变更；3) 未将变更通知接站人员；4) 旅游者因特殊原因临时变更。5. 错接：是指导游人员未认真核实，接了不应该由他接的旅游团。属责任事故。预防：1) 认真阅读接待计划；2) 提前抵达；3) 认真核实；4) 提高警惕；处理：同一家，汇报，同意后，地陪不交换，全陪换且要道歉；不一家，汇报，尽快交换，说明并道歉。

第三节 误车、机事故

1. 误机（车、船）事故，是指由于某些原因或旅行社有关人员工作的失误，旅游团没有按原定航班（车次、船次）离开本站而导致暂时滞留。属重大事故。原因：1) 非责任事故，游客自身原因，受伤、重病、走失、交通事故等；2) 责任事故，没核实票据，班次变更但没有通知游客，安排行程不当，没有提前到。2. 处理：1) 应立即向领导及有关部门汇报；2) 地陪和旅行社尽快与机场（车站、码头）联系，争取让游客乘最近班次离开，或改乘其他工具；3) 稳定旅游团情绪，安排好食宿；4) 及时通知下站，调整日程；5) 赔礼道歉；6) 写出事故报告，查清事故的原因和在责任，承担损失并接受处分。3. 预防：1) 提前落实交通票据；2) 临行前不安排到范围广、地域复杂的景点旅游，不安排到热闹的地方购物或自由活动，3) 安排充裕的时间候车1.5h,1h、2h

第四节 丢失财物

1. 预防：1) 多做提醒工作；2) 提醒游客保管好自己的证件；3) 切实做好每次行李清点、交接工作4) 下车后要提醒司机清车、关窗并锁好车门。2. 处理：1) 冷静回忆，详细了解丢失情况，尽量协助寻找；2) 确定丢失，报组团社或接待社；3) 根

据组团社或接待社安排，协助游客向有关部门报失，补办手续；3. 丢失财物：要稳定情绪，详细了解，分析丢失可能，帮助寻找。要附带出境的，接待社开具证明，到公安局开遗失证明。被盗是治安事故，要立即报案，协助。4. 行李：来华途中丢失，应由所乘航空公司负责，但应协助！1) 办理行李丢失和认领手续；2) 留下联系方式；3) 旅游期间，要不时询问，协助购置必要用品；4) 离开本地时还未找到，留下全程联系方式；5) 索赔

5. 在境内丢失行李一般是交通部门或行李员的责任：1) 冷静分析、查找（出站前丢失；到饭店前）；2) 做好善后工作，表示歉意，协助解决丢失行李带来的困难；3) 随时与有关方面联系，询问查找进展。4) 找到，要及时归还行李5) 向有关部门索赔；6) 事后写出书面报告。

第五节 游客走失处理

1. 原因：1) 没有讲清楚停车位置或景点的旅游路线；2) 没有随队走失；3) 自由活动或购物没有记清地址和路线

2. 处理：一。游览中走失：1) 了解情况，迅速寻找（全陪、领队分头找，地陪继续游览）；2) 向有关部门报告；3) 与饭店联系；4) 向旅行社汇报；5) 做好善后工作；6) 写出书面事故报告；二。自由活动时走失：1) 立即汇报旅行社；2) 做好善后工作；3) 走失后出现其他情况，应根据具体情况作为治安事故或其他事故处理。

3. 预防：1) 多做提醒；2) 做好各项安排的预报；3) 随时清点人数；4) 密切配合工作；5) 在语言、知识上多下工夫 [1] [2] [下一页] 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