

技巧心得：导游应变能力二十四问 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_8A_80_E5_B7_A7_E5_BF_83_E5_c34_39859.htm 一 由于客观原因，旅游团要提前离开本地。地陪应做好哪些工作？地陪应尽量抓紧时间，将计划内的参观游览安排完。若有困难，地陪应有应变计划，突出本地最具代表性，最具物色的旅游景点，使游客对本地旅游景观有一个基本的了解。向旅行社报告，并与饭店、车队联系，及时办理退、房退餐、退车等到事宜。及时通知下一站，做好变更接待计划的准备。二 地陪按接待计划和预定时间到机场接一韩国旅游团，可是没有接到这个团。你做为地陪如何处理？立即与旅行社联系，查明原因。与机场联系，查询该团是否因故没能登机。如果推迟时间不长，地陪可留机场等候。如果推迟时间过长，地陪应按旅行社的安排重新落实接待事宜。三 地陪应如何防止学习漏接事故的发生？认真阅读接待计划，对旅游团抵达日期、时间、接站地点、航班车次亲自核对清楚。核实交通工具到达的准确时间。提前半个小时到达接站起地点，等候团队的到来。四 如果发生了错接事故，地陪应如何处理？如果错接发生在同一家旅行社的两个旅游团时，经旅行社同意地陪不再交换旅游团。如果错接的另一家旅行社的旅游团时，地陪应立即向旅行社报告，设法尽快交换旅游团，并向旅游者说明情况并道歉。五 地陪应如何防止误机事故发生？地陪与全陪应提前做好离站交通票据的落实工作，核对并确认日期、时间、班次和目的地等。带团期间要随时与旅行社或机场（车站、码头）联系，询问班次有无变化。临行前，不安排旅游团到地域

复杂，活动范围广的景点参观、游览，不安排旅游团到治安环境较差、热闹的地方去购物或自由活动。安排充裕的时间去机场（车站、码头）保证旅游团按规定时间到达离站地点，协助办理登机（车、船）手续，按时离开本站。六 如果发生了误机（车、船）事故，地陪应如何处理？地陪应立即报告旅行社，请求协助。地陪应尽快与机场联系，争取让游客乘坐最近航班离开本站。（视情况采用包机或其他交通工具前往下一站）稳定团员情绪，安排好滞留期间的食宿，交通和游览，并向游客赔礼道歉。及时通知下一站，对日程作相应的调整。写出事故报告，查清事故原因和责任，责任人应受到处罚。七 你带一缅甸佛教团正在慈恩寺游览。突然，团员吴女士告诉你，她的护照丢失了，你做为地陪如何处理？依据丢失者申请，由旅行社出具补办临时护照证明。持旅行社证明，本人照片，由失主到当地公安机关外国人出入境管理处报失，由公安机关出具证明。持公安机关证明去所在国驻华使领馆申请办新护照。领到新护照后再去公安机关办理签证手续。八 一名美国游客在我国旅游期间所带的摄像机被盗，地陪如何处理？确认被盗后，地陪立即报告接待社，当地公安机关和旅行社投保的保险公司，协助查找，力争破案。若找不回被盗物品，该游客应持旅行社的证明到当地公安机关开具失窃证明书，以便回国时出具查验和向保险公司索赔。地陪应安慰失主，缓解他的不快情绪。九 地陪应如何防止游客走失？多做提醒工作。让游客记住旅行社的名称，旅游车的车号，下榻饭店的名称，电话，最好带上店徽或礼徽。做好各项活动安排的汇报。让游客了解游览景点的路线，行程和时间，强调停车地点，集合时间。地陪始终不要离开

团队，并应经常清点人数。自由活动时，劝告游客不要走得太远。地陪应与全陪、领队密切配合，做好断后工作。十在千山游览时发现有一名游客走失，做为地陪你应如何处理？一般情况下是由全陪和领队组织团员去寻找，地陪带领其他团员继续游览。向千山管委会和当地公安机关报告，请求援助寻找。向旅行社报告，必要时向公安机关报案。与下榻饭店联系，询问走失者是否已经回到饭店。若仍未找到，团队可按计划返回住地，地陪应与全陪、领队商量留下两人继续寻找，找到后可搭其他车辆返回住地。做好善后工作责任如在导游，地陪应向走失者赔礼道歉，责任如在走失者，应提醒以后注意。 [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