

实务指导：旅游者个别要求处理的原则 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/40/2021_2022__E5_AE_9E_E5_8A_A1_E6_8C_87_E5_c34_40207.htm 旅游者的个别要求大致可以分为三种情况：一种是合理而可能的要求；一种是合理而不可能的要求；一种是不合理的要求。对这三种要求，导游人员就应分别按照不同的原则进行处理。

一、尽可能满足需要的原则 尽量满足旅游者需要是导游服务的基本原则，应贯穿于导游服务的始终。旅游者是导游人员的主要工作对象，满足他们的要求，使他们愉快地度过旅游生活是导游人员的主要任务。当旅游者提出的要求只要是合理的，又有可能办到的，即使很困难，导游人员也要设法给予满足。认真倾听、耐心解释的原则 旅游者提出的要求大多数是合情合理的，但有些要求虽然具有合理性，但过于苛刻，给导游人员的工作增加了较大的难度。有些要求看似合理，但旅游合同上没有规定这类服务或在中国目前还无法提供这类服务。还有些人出于某种心态，对导游人员的工作横加指责、过分挑剔。对上述要求，导游人员一要认真倾听，不要没有听完就指责旅游者的要求过高或胡乱解释；二要微笑对待，不要一听到不顺耳的话就表示反感并恶语相加；三要耐心解释，对合理的但不可能办到的要求，要耐心地、实事求是地进行解释，不要以“办不到”一口拒绝。总之，对旅游者的这类要求，导游人员慎重对待。

尊重旅游者、不卑不亢的原则 旅游团中难免有无理取闹的人，他们故意提出一些非理的要求来刁难导游人员。对不合理的要求，导游人员要礼让三分，冷静处事，始终坚持有理、有利、有节和不卑不亢的原则。在一

般情况下，导游人员对旅游者要以礼相待，不与其争吵，更不能与其正面冲突，以免影响旅游活动，造成不良影响。对无理取闹者，导游人员仍要继续为其热情服务，对他们在以后所提出的合理而可能的要求，仍要尽力设法予以满足。若个别旅游者的无理取闹影响了旅游团的正常活动，导游人员可请领队协助出面解决，或直接面队全体旅游者，请他们主持公道。这就要求导游人员在平时多向旅游者提供热情周到的服务，多提供超长服务，这时导游人员往往能获得大多数旅游者的赞赏和支持，在客观上孤立一味苛求者和无理取闹者。实有困难时，导游人员应向领导汇报，请其协助。

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