

导游接待案例选析：不能说“不” 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_AF_BC_E6_B8_B8_E6_8E_A5_E5_c34_40473.htm 某年秋季的一天，北京的导游员郭先生陪同一个十多人的美国旅游团去八达岭长城游览。大家在长城玩得很开心。下午参观完定陵后，有些客人提出要继续参观长陵。郭先生告诉他们旅游计划上没有安排，况且时间也不够用，所以不能满足他们的要求。那些客人听后，不以为然，仍坚持要去长陵，并讲自己另付门票也愿意去。经与司机商议后，郭先生同意了客人的要求。由于去长陵游览了，晚饭很晚才吃上，但那些客人没有怨言，仍要求在适当的时候再去慕田峪长城游览。这回郭先生没有像上一次那样直接拒绝他们的要求，而是对他们说，可以去与旅行社联系一下，尽量满足大家的要求。第二天，他对客人讲，已经与旅行社联系过了，由于旅游日程安排太紧，无法抽出时间去慕田峪长城游览，希望大家谅解。客人见他确实为此事尽了心，便没有坚持去慕田峪长城。案例中的郭先生在客人第一次提出要求时，就是因为急于向客人解释不能去长陵的原因而没能得到客人的理解。第二次客人要求去慕田峪时，他采取了积极的态度，让客人感到他确实为此事尽了力，终于得到了客人的理解。可见，只要通过努力，尽管事情没有办成，客人是会理解你的。经过努力后的解释，不但不会引起客人的不满，还会赢得游客对你的信任。当然，对于客人提出合理的要求应尽力去帮助解决，而对不合理的要求则应说明原因或向旅行社汇报。无论如何，导游员要重视游客的要求，并对此作出积极的反应。 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