

导游服务中主要问题和事故的预防与处理(1)计划或活动日程变更的处理 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文
https://www.100test.com/kao_ti2020/40/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E6_9C_8D_E5_c34_40520.htm 一、旅游团（游客）要求查看计划或活动日程的处理 旅游过程中，旅游团（游客）提出变更计划或活动日程的要求时，导游人员原则上应按合同执行，特殊情况应上报组团社。 二、查明原因需要变更计划或活动日程的处理 在旅游活动中，因天气、自然灾害、交通问题等客观原因和不可预料的因素，造成旅游团不能按计划时间抵达和离开，迫使旅游计划和活动日程变更的情况时有发生。遇到此类问题，地陪应主动与全陪配合，向旅游团做好解释工作，稳定游客的情绪，及时将旅游团的意见反馈给组团社和接待社，并根据组团社和接待社的安排做好工作。（一）延长旅游时间 旅游团提前抵达或推迟离开都会延长在本地的游览时间，此时地陪应：1、与旅行社有关部门联系，重新落实该团用餐、用房、用车的安排。2、调整活动日程，酌情增加游览景点；适当延长在主要景点的游览时间；晚上安排娱乐活动，努力使活动内容充实。3、如系推迟离开本姑，要及时通知下一站（也可提醒旅行社有关部门与下一站联系）。（二）缩短在一地的游览时间 旅游团提前离开或推迟抵达，都会缩短在一地的游览时间，此时地陪应：1、尽量抓紧时间，将计划内的参观游览安排完成；若确有困难，要有应变计划；突出本地最有代表性、最具特色的旅游景点，以求游客对本地旅游景观有基本了解。2、如系提前离开，要及时通知下一站（也可提醒旅行社有关部门与下一站联系）。3、向旅行社领导及有关部门报告，与饭店

、车队联系，及时办理退餐、退房、退车等事宜。（三）被迫改变部分旅游计划 1、被迫取消当地的某一活动由另一活动代替时，地陪要以精彩的介绍、新奇的内容和最佳的安排激起游客的兴趣，使新的安排得到游客认可。 2、减少（超过半天）或取消一地的游览时间时，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。 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