

游客个别要求的处理(6)游客要求自由活动的处理 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__E6_B8_B8_E5_AE_A2_E4_B8_AA_E5_c34_40526.htm 参加集体旅游的游客出于各种原因要求自由活动或单独活动时，导游人员应根据不同情况，按“合理而可能”的原则妥善处理，并认真回答游客的咨询，提出建议，尽量满足他们的要求。

一、一般情况下允许游客自由活动 旅游团中有的游客已多次来华游览过某一景点，因而希望不随团活动，如果其要求不影响整个旅游活动，可以满足并提供必要的协助，如提醒其记住前往目的地的名称、地址及下榻饭店的名称和电话，帮助找出租车，提醒游客晚饭的用餐时间和用餐地点等。到某一游览点后，若有个别游客希望不按规定的线路游览而希望自由游览或摄影时，若环境许可（游人不太多，秩序不乱）可满足其要求。导游人员要提醒其集合的时间和地点及旅游车的车号，必要时留一字条，上写集会时间、地点和车号以及饭店名称和电话号码，以备不时之需。晚上如无活动安排，游客要求自由活动时，导游人员应建议不要走得太远，不要去秩序乱的场所，不要太晚回饭店等。

二、需劝阻游客自由活动的几种情况 下述情况不宜让游客单独活动：（1）如旅游团计划去另一地游览，或旅游团即将离开本地时，若有人要求留在本地活动，由于牵涉面太大，为不影响旅游团活动计划的顺利进行，导游人员要劝其随团活动。（2）如地方治安不理想，导游人员要劝阻游客外出活动，更不要单独活动，但必须实事求是地说明情况。要劝阻游客去复杂、混乱的地方自由活动。不宜让游客单独骑自行车去人生地不熟、车水马龙

的街头游玩。（3）游河（湖）时，游客提出希望划小船或在非游泳区游泳的要求时，导游人员不能答应，不能置旅游团于不顾而陪少数人去划船、游泳。（4）游客要求去不对外开放的地区、机构参观游览，导游人员不得答应此类要求。总之，出现以上情况时，导游人员要向游客耐心解释、说明原因，以免发生误会。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