

游客个别要求的处理(5)购物方面个别要求的处理 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_40530.htm 在购物方面，游客往往会提出各种各样的特殊要求，导游人员要不怕麻烦并设法予以满足。

（一）要求单独外出购物 游客要求单独外出购物时，导游人员要予以协助，当好购物参谋，如建议其去哪家商场购物，为其安排出租车并写便条让其带上（条上写明商店名称、地址和饭店名称）等。但在旅游团快离开本地时，导游人员要劝阻游客单独外出购物。

（二）要求退换商品 游客购物后发现是残次品、计价有误或对物品不满意，要求导游人员帮其退换时，导游人员应积极协助，必要时陪同前往。

（三）要求再去商店购买相中的商品 游客在某家商店相中某一（贵重）商品，当时犹豫不决，回饭店后又下决心购买，要求导游人员协助时，一般情况下只要时间许可，导游人员可写个便条（上写商品名称和请售货员协助之类的话）让其租车前往该商店购买，也可陪同前往。

（四）要求购买古玩或仿古艺术品 海外游客希望购买古玩或仿古艺术品，导游人员应带其到文物商店购买，买妥物品后要提醒其保存发票，不要将物品上的火漆印（如有的话）去掉，以便海关查验。一游客要在地摊上选购古玩，导游人员应劝阻，并告知我国海关规定：携带我国出口的文物（包括古旧图书、字画等），应向海关递交中国文物管理部门的鉴定证明，否则不准携出，地摊是无法为其提供这种证明。若发现个别游客有走私文物的可疑行为，导游人员须及时报告有关部门。

（五）要求购买中药材、中成药 海外游客想购买中药材、中成药时

，导游人员应告知我国海关的规定：进境旅客出境时携带用外汇购买的、数量合理的中药材、中成药，需向海关交验盖有国家外汇管理局统一印制的“外汇购买专用章”的发货票，超出自用合理数量范围的不准带出（前往国外的，总值限人民币300元；前往港、澳地区的，总值限人民币150元）。

（六）要求代为托运物品 游客购买大件物品后，要求导游人员帮忙托运时，导游人员可告知外汇商店一般经营托运业务；若商店无托运业务，导游人员要协助游客办理托运手续。游客欲购某一商品，但当时无货，请导游人员代为购买并托运，对游客的这类要求，导游人员一般应婉拒；实在推托不掉时，导游人员要请示领导，一旦接受了游客的委托，导游人员应在领导指示下认真办理委托事宜；收取足够的钱款（余额在事后由旅行社退还委托者），发票、托运单及托运费收据寄给委托人，旅行社保存复印件以备查验。 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