

游客个别要求的处理(2)餐饮方面个别要来的处理 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_40542.htm

（一）特殊的饮食要求 由于宗教信仰、生活习惯、身体状况等原因，有些游客会提出饮食方面的特殊要求，如不吃荤，不吃油腻、辛辣食品，不吃猪肉或其他肉食，甚至不吃盐、糖等。若所提要求在旅游协议书中有明文规定的，接待方旅行社须早作安排，地陪在接团前应检查落实情况，不折不扣地兑现。若旅游团抵达后游客才提出，需视情况而定。一般情况下，地陪可与餐厅联系，在可能的情况下尽量满足；如确有困难，地陪可协助其自行解决。

（二）要求换餐 有时游客要求换餐，如将中餐换成西餐，便餐换成风味餐等。旅游团在用餐前3小时提出换餐要求，地陪要尽量与餐厅联系，按有关规定办理；接近用餐时游客提出换餐，一般不应接受要求，但导游人员要做好解释工作；若游客仍坚持换餐，导游人员可建议他们自己点菜，费用自理。游客用餐时要求加菜、加饮料的要求可以满足，但费用自理。

（三）要求单独用餐 由于旅游团的内部矛盾或其他原因，个别游客要求单独用餐，此时导游人员要耐心解释，并告诉领队请其调解；如游客坚持，导游人员可协助其与餐厅联系，但餐费自理，并告知综合服务费不退。

（四）要求提供客房内用餐服务 若游客生病，导游人员或饭店服务员应主动将饭菜端进游客的房间以示关怀。若是健康的游客希望在客房用餐，如果餐厅能提供此项服务，可满足游客的要求，但须告知服务费自理。

（五）要求自费品尝风味 旅游团要求外出自费品尝风味，导游人员应予以协助，与

有关餐厅联系订餐；风味餐订妥后旅游团又想不去，导游人员应劝他们在约定时间前往餐厅，并说明若不去用餐须赔偿餐厅的损失。（六）要求推迟晚餐时间 游客因生活习惯或其他原因要求推迟用晚餐时间时，导游人员可与餐厅联系，视餐厅的具体情况处理。一般情况下，导游人员要向旅游团说明餐厅有固定的用餐时间，过时用餐需另付服务费。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