

游客个别要求的处理(1)游客个别要求处理的原则 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_40550.htm 游客的个别要求是相对于旅游团共同要求而言的。在一个旅游团中，游客的共同要求主要体现为旅游活动计划中包含的内容，它是游客在到达旅游目的地之前通过客源地旅行社与目的地旅行社之间以合同形式确定下来的。旅游团到达目的地后，某些未在合同中反映的或变化了的共同要求通过领队与全陆之间商讨并进行调整。所以，游客的个别要求是指旅游团到达旅游目的地后的旅游过程中，个别游客或少数游客因旅游生活上的特殊需要临时提出的要求。游客的个别要求是多种多样的，在时间上具有随机性，导游人员在做好满足游客共同要求的同时，如何处理好这些个别要求；不仅对导游人员处理问题的能力是一个考验，贾且也是对导游人员服务质量的一种检验。因此，导游人员对游客提出的个别要求，不管其难易程度如何，也不管其合理与否，都应给予足够的重视，并及时、合情合理地予以处理，使得到满足的游客高高兴兴，使没有得到满足的游客也对导游人员的努力表示理解，使那些爱挑剔的游客也无可非议。为此，导游人员在处理游客个别要求时，不仅要注意处理的方式、方法和技巧，而且也要遵循一些必要的原则，使处理时头脑保持清醒，处置有度，方法恰当，效果则会更好。游客的个别要求大致可以分为三种情况：一种是合理的经过导游人员努力可以满足的要求；一种是具有合理性但难以满足的要求；一种是不合理的要求。对这三种要求，导游人员就应分别按照不同的原则进行处理。一、

努力满足需要的原则 努力满足游客需要是导游服务的基本原则，应贯穿于导游服务的始终。如果游客提出的个别要求是合理的，并且经过努力是可以办到的，导游人员就应努力满足游客的要求。游客是导游人员的主要工作对象，满足他们的要求，使他们愉快地度过旅游生活是导游人员的主要任务。当游客提出的要求只要是合理的，又有可能办到的，即使很困难，导游人员也要设法给予满足。很多游客以“不打扰别人”为生活座右铭，往往不轻易求人，一旦开口，说明他们确实需要导游人员的帮助，所以对他们的要求，导游人员绝不能掉以轻心。不提任何要求的游客并不是不需要导游人员的帮助，而是不愿意开口求人。因此，导游人员要细心地观察游客的言行举止，设法了解他们的心理活动，即使游客不开口，也要向他们提供需要的服务。导游人员若能做到这一点，他的工作必然会得到游客的高度评价。贯彻努力满足游客需要的原则，对于一些特种旅游团，如VIP旅游团、残疾人旅游团、新婚夫妇旅游团等尤为重要。因为这类旅游团个性化要求不同于一般旅游团，努力满足他们的个别要求；能对旅游目的地国家的形象和旅行社的声誉产生较大的影响。

二、认真倾听、耐心用目的原则 游客提出的要求大多数是合情合理的，但有些要求虽然具有合理性，但过于苛刻，给导游人员的工作增加了较大的难度。有些要求看似合理，但旅游合同上没有规定这类服务或在中国目前还无法提供这类服务。还有些人出于某种心态，对导游人员的工作横加指责、过分挑剔。对上述要求，导游人员一要认真倾听，不要没有听完就指责游客的要求过高或胡乱解释；二要微笑对待，不要一听到不顺耳的话就表示反感并恶语相加；三要耐心解释

，对合理的但不可能办到的要求，要耐心地、实事求是地进行解释，不要以“办不到”一口拒绝。总之，对游客的这类要求，导游人员不得意气用事。

三、巧匠游客、不卑不亢的原则

旅游团中难免有无理取闹的人，他们故意提出一些非理的要求来刁难导游人员。对不合理的要求，导游人员要记住自己是主人，是主人就要有主人热情好客的态度，要有主人的度量，要对游客礼让三分。游客可以挑剔，甚至可能吵架，但作为主人的导游人员却必须保持冷静，始终有理、有利、有节，坚持不卑不亢的原则。在一般情况下，导游人员对客人要以礼相待，不与其争吵，更不能与其正面冲突，以免影响旅游活动，造成不良影响。对无理取闹者，导游人员仍要继续为其热情服务，对他们的合理而可能办到的要求，仍要尽力设法予以满足。若个别游客的无理取闹影响了旅游团的正常活动，导游人员可请领队协助出面解决，或直接面对全体游客，请他们主持公道。这就要求导游人员在平时多向游客提供热情周到的服务，多提供超常服务，这时导游人员往往能获得大多数游客的赞赏和支持，在客观上孤立一味苛求者和无理取闹者。实有困难时，导游人员应向领导汇报，请其协助。

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