

导游资格考试：特殊问题处理与应变能力 PDF转换可能丢失
图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/450/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E8_B5_84_E6_c34_450145.htm

一、什么是游客的个别要求？游客的个别要求为哪几种类型？导游在处理游客个别要求应遵守哪些原则？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，而且也是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。对这三种情况，导游人员就应该分别按不同的原则进行处理。

1. 努力满足需求的原则 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到哟人员的帮助，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任务。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，对于一些特种团队，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影响。

2.认真倾听、耐心解释的原则 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些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。

3.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理相待，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，导游人员不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，多提供超长服务，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。

二、餐饮方面个别要求的处理

1.一游客提出吃素食，导游员应如何对待这一要求？

2.一游客认为旅游团饭菜不合口味，要求单独用餐，这时导游员应该如何处理？

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文明规定的，接待方旅行社须早作安排，地陪在接待前应检查落实情况而定。一般情况下，地陪可与餐厅联系，在可能的情况下尽量满足；如却有困难，地陪可协助其自行解决。如游客因饭菜不合口味等情况，提出换餐，旅游团应在用餐前3小时提出换餐要求，地陪应尽量与餐厅联系，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，但导游人员要耐心做好解释工作；

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。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。

三、住房方面个别要求的处理？

1. 一游客发现所住客房低于协议标准而表示不满，这时导游员应如何处理？
2. 住双人间的一名游客因与另一位游客在生活习惯上不同要求而住单人间时，导游员应如何对待？

团队游客到一地旅游时，享受什么星级的住房在旅游协议书中有明确规定，甚至在什么城市下榻于哪家饭店都写的清清楚楚。所以，接待方旅行社向旅游团提供的客房即使符合标准，但若用同星级的其他饭店替代协议中标明的饭店，游客也会不满意。若提供的客房低于标准，游客更会有意见，旅行社必须负责予以调换，确有困难须说明原因，并提出补偿条件。

住双人间的游客要求住单人间，如饭店有空房可予以满足，但房费自理。同屋游客因闹矛盾或生活习惯不同而要求住单人间时，导游人员应请领队调解或在内部调配；若调解、调配不成，饭店有空房可以满足其要求，但导游人员须事先说明房费由游客自理（一般时谁提出住单人间谁付房费）。

四、购物方面个别要求的处理

1. 部分游客要求晚上外出购物，导游人员将如何处理？
2. 一海外游客在游览景点地摊上看中了一幅中国古代字画，正与摊主讨价还价，见导游人员过来后便征求其意见，此时导游人员应如何表态？
3. 一位随团来访的澳籍华人欲购买一些北京同仁堂的中成药携带出境，导游人员应当告知其我国海关的哪些规定？

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。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，如有火漆印的话不要将其去掉，以便海关检查。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坚定证明，否则不准携带出境，地摊是无法为其提供这种证明的。若发现个别游客走私文物的可以行为，导游人员须及时报告有关部门。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）。五、旅游团游客要求自由活动，导游人员是否都应该满足其要求？应怎样分别处理？参加集体旅游的游客处于种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。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，如果提醒其带上饭店的点徽，写一便条交给游客（上写前往目的地的名称、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

定的路线游览而希望自由游览或摄影时，若在游人不多，秩序不乱的环境下可满足其要求。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，上写集合时间、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，导游人员应建议不要走得太远，不要去秩序乱得场所，不要太晚回饭店等。有些情况需劝阻游客自由活动

- 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行动。
- 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.河或湖时，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。

六、探视亲友，亲友随团活动要求的处理

- 1.一海外游客要求导游人员帮助寻找其在华亲友时，导游人员将如何帮助？
- 2.海外游客提出在其在中国的亲友团随团参加当地或下一地的旅游活动，导游人员应如何处理？

游客到达某地后，希望探望在当地的亲戚朋友，这可能时其到某地旅游的主要目的之一。当游客向导游人员提出此类要求时，应设法予以满足。

- 1.一般处理方法如游客知道亲友的姓名、地址，导游人员应协助联系，并向游客讲明具体乘车路线。如游客只知道亲姓名或某些

线索，但地址不详，导游人员可通过旅行社请公安户籍部门帮助寻找，找到后及时告诉游客并帮助其联系；若旅游期间没有找到，可请游客留下联系地址和电话号码，待找到其亲友后通知他。若海外游客要求会见中国同行洽谈业务、联系工作，捐款捐物或进行其他活动，导游人员应向旅行社汇报，在领导指示下给予积极协助。若海外游客慕名求访某位名人，导游人员应了解游客要求会见的目的并向领导汇报，按规定办理。

2.应注意的事项

导游人员在帮助外国游客联系会见亲友或同行时，一般不与会见，没有相当翻译的义务。若外国游客要求会见在华外国人或驻华使、领馆人员，导游人员不应干预；如果要求协助，导游人员可给予帮助；若外国游客盛情邀请导游人员参加使、领馆举行的活动，导游人员应先请示领导，经批准后方可前往。有的游客到某地后，希望亲友随团活动甚至到外地去旅行游览。当游客向导游人员提出此类要求时，导游人员应根据不同情况处理。先征得领队和旅游团其他成员的同意。与旅行社有关部门联系，如无特殊情况可到旅行社办理入团手续；出示有效证件、填写表格、交纳费用。若时外国外交官随团活动，应请示旅行社，严格按我国政府的有关规定办理。

七、游客要求中途退团的处理

1.一外国旅游团因家人突然亡故要求提前回国，导游员应如何处理？

2.某旅客因其不合理要求未的得到满足，而要求中途退团，导游员应如何处理？

游客因换病，或家中出事，或因工作上急需，或因其他特殊原因，要求提前离开旅游团并中止旅游活动，经接待方旅行社与组团旅行社协商后可予以满足。至于未享受的综合服务费，按旅游协议书规定，或部分退还或不予退还。游客无特殊原因，只是某个要求得

不到满足而提出提前离团时，导游人员要配合领队做说服工作，劝其继续随团旅游；若接待方旅行社确有责任，应设法弥补。若游客提出的是无理要求，要做耐心解释；若劝说无效，游客仍执意要求退团的可满足其要求，但应告知其未享受的综合服务费不予退还。外国游客不管因何种原因要求提前离开中国，导游人员都要在领导指示下协助游客重订航班、机做，办理分离签证及其他离团手续，但所需费用有游客自理。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