

20072008最新导游考试《导游业务》问题汇总 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/456/2021_2022_2007_E2_80_94200_c34_456860.htm 一、游览途中遇可疑人员尾随团队时怎么办? 处理步骤

要义正辞严地警告可疑人员不要尾随。提醒旅游者注意保管好自己的财物。时刻警惕，注意事态发展。若发现行窃企图，应立即挺身而出与坏人作坚决斗争。

二、有客人东西遗忘在上站宾馆，全陪应该如何处理? 处理步骤

全陪应首先了解清楚该变焦镜头的型号、形状、颜色等特征，并问明该客人在上站城市所住饭店房号及镜头放置位置。然后通知上站饭店总台及接待社，请求帮助查找。将该团在华日程及联系地址告知上站接待社有关人员，以便找到镜头后及时转交。如没有找到，则报告社领导处理。

三、游客在旅游途中因急事要求退团，导游员应该怎么办? 处理步骤

经中方组团社与外方组团社协商后，可以满足其要 旅游综合费的剩余部分应按协议规定部分退还或不予 协助客人办理有关手续：办分离签证，重订航班及机座等。所需费用均应由客人自理。

四、有台湾游客回到家乡所在地要求单独活动时怎么办? 处理步骤 如果他的活动不影响团队整体计划则可以满足其要求，并提供必要的帮助。

提醒其带上饭店店徽，不要在外过夜。记下游客要访问的人员姓名及地址。提醒游客记住晚餐时间及用餐地点等。

五、有游客因“没能如愿见到在华朋友”而愤然要求中断旅游，导游员将如何处理? 处理步骤 配合领队做说服工作，劝其随团继续旅游。

若接待社在该游客“会友未成”的问题上有失误之处，应设法弥补。若劝说无效，可满足其

要求，但应说明“未享受的综合费”按规定不能退还。可协助其办理分离签证，重订航班、机座，办理其它相关手续。但所有费用均应由旅游者自理。

六、游客参观完某一景，之后要留下继续参观，然后再单独返回，导游员应该如何处理？
处理步骤 说明情况，劝其随团活动。耐心解释原因，避免游客产生误会。（主要应从安全方面、从团队整体计划方面考虑。

七、某游团表示出对一地的餐饮强烈不满时，离开此地前有何补救措施？
处理步骤 认真听取客人的意见，并做记录。分析了解客人的餐饮习惯，通知下一站旅行社，做好这方面的特别服务。向该地有关旅行社及饭店方面通报情况，并提出改进意见，若有可能，可让其向旅游者道歉，并采取必要的补救措施。

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