

实战经验：如何应对不同类型的游客？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__E5_AE_9E_E6_88_98_E7_BB_8F_E9_c34_456872.htm 出团前应得做好的准备

【情况析】导游员接受旅行社的委派，拿到旅游接待计划书后，这就说明导游员的工作已经开始。在此期间，认真做好接团前的各项准备工作是导游员接团成功的基础，良好的开端是成功的一半。【参考提示】接团前，导游员应该做好熟悉接待计划、落实各项工作、做好心理准备等。

(1)、熟悉接待计划，即熟悉旅游接待计划上的全部内容。其中包括：导游团团号、接待人数（包括男女人数、小孩人数以及宗教信仰等）、组团社、地接社名称及地址和联系人电话等，使用地语言以及领队、全陪的姓名，收费标准，出入境地点及航班，活动项目，享受标准以及有无特殊要求，等等。(2)、落实各项工作，即确认落实旅游团所需的交通、食宿及各类票据的工作，联系与旅游团活动有关的接待部门以及游客有特殊要求的接待部门。(3)做好心理准备，即导游员要做好艰苦复杂以及可能出现突发事件的心理准备，同时也要做好个别游客挑剔、抱怨、指责和投诉的心理准备。(4)备齐接团所需物品，如导游旗、胸卡、导游图等。 冷静对待争辩

激动型的游客 [情况简析] 一般来说，属于争辩激动型的游客，大多数是由于生理或心理上的原因所造成的。他们为人处世好胜心强，无论什么问题 and 事情他们都要提出异议和反驳，并且非要争个高低，不达目的誓不罢休。其次，在与别人争论时又往往显得很激动，脸色较难看，说话声音又大又快。激动时难免出言不逊，经常伤害别人的感情，往往搞得不

欢而散。因此，导游员对待此类游客要有充分的思想准备，防止与游客搞得太“僵”。[参考提示]对待争辩激动型的游客的基本态度是：不要被他卷入毫无意义的争辩之中去。有时可以表示对某种观点和意见的赞同同时努力使原争辩话题进行转移，当然也不要使对方难堪和下不了台。其次，在与此类游客打交道的过程中，要注意保持头脑冷静，不要伤害他，始终保持一定的交往距离。游客与你争辩或引起激动时，要克制自己不能冲动，而且要有微笑，等到游客停下来以后，再慢慢地进行诱导。当然，在诱导过程中，一要态度和气；二要说话论据充足，论证要正确合理；三要速战速决不拖泥带水，防止再度引发新一轮的争辩；四要给游客面子，不伤和气和感情。导游员应该明白，此类游客毕竟是你服务的对象。那有服务员把自己服务对象搞得很尴尬的道理呢？

如何对待猜疑型游客 [情况简析] 猜疑型游客的最大特点是遇事生疑。他们不仅对导游员以及其他游客都存在猜疑的感觉，而且对旅游团队所发生的事情与问题也持怀疑态度，这类游客猜疑的本性主要是由于个人的性格和本质所决定的。虽然这些游客对旅游团队不会造成什么大的不良影响，但如果导游员不加注意或不认真对待，那也会给导游员带来一定的麻烦，更会给旅游团队活动的顺利开展带来不利影响。[参考提示] 导游员在与游客打交道的过程中，首先要尽快熟悉和了解游客的性格脾气，并确实做到心中有数。一般来说，猜疑型的游客其表现与其他游客的表现有所不同，导游员不仅可从“察言观色”上获得某种信息，而且也可从言行举止上得到证实。所以，对待猜疑型的游客，导游员要谨慎接待，即要摒弃怕麻烦的思想，又要在态度和行动上落落大方。在

与他们打交道时，尽量避免使用模棱两可的语言，不仅要表现出事事有信心，处处有把握的姿态，而且说话要有根据，是黑是白干脆清楚。其次，导游员要求严格按照旅游接待计划书的内容进行活动，一般不随意改动旅游节目，即使需要调整事先必须清楚，态度要热情诚恳，要给游客一种可以信赖的感觉。

餐饮、住房、娱乐方面的个别要求 旅游者在生活、娱乐方面的特殊要求比较多，这是因为吃好、休息好是旅游活动顺利进行的基本保证，而娱乐活动是旅游活动的重要组成部分，是游览活动的重要补充，可起到锦上添花的作用。因此，导游员要高度重视旅游者的此类个别要求，要认真、合情合理地进行处理。

一、餐饮方面的个别要求

（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，旅游者会提出饮食方面的特殊要求，例如，旅游团中有人不吃荤，不吃油腻、辛辣食品，不吃猪肉或其它肉食，甚至不吃盐、不吃糖等。这些特殊要求若在旅游协议书中明文规定，接待方旅行社须早作安排并在接团前检查落实情况，不折不扣地兑现；若旅游团抵达后才提出，需视情况而定，一般情况下导游员应与餐厅联系，在可能情况下尽量满足，尊重个别旅游者的宗教信仰和生活习惯，如果确有困难，导游员可协助其自行解决。

（二）要求换餐 旅游者要求换餐，如将中餐换成西餐。旅游者在用餐前三个小时提出换餐要求，导游员要尽量与餐厅联系，按有关规定办理；接近用餐时提出换餐，一般不应接受要求，但导游员要作好解释工作；若游客坚持换餐，导游员可建议他们自己点菜，费用自理；游客要求加菜加饮料，应满足，但费用自理。

（三）要求单独用餐 由于旅游团的内部矛盾或其它原因，个别旅游者要求

单独用餐，导游员要耐心解释，并告诉领队，请其调解；如游客坚持，导游员可协助与餐厅联系，但餐费自理，并告知综合服务费不退。（四）要求提供客房用餐服务 旅游者生病，导游员或饭店服务员应主动提供超常服务，将饭菜端进房间以示关怀；健康的旅游者希望在客房用餐，应视情况办理，若餐厅能提供客房用餐服务，可满足游客的要求，但需交服务费。（五）要求自费品尝风味 旅游团要求外出自费品尝风味，导游员应协助与有关餐厅联系订餐；风味餐订妥后旅游团又决定不去，导游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费。（六）要求推迟晚餐时间 旅游者因生活习惯或其它原因要求推迟用晚餐时间，导游员可与餐厅联系，视餐厅的具体情况处理。一般情况下，导游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，若旅游团同意付费，可满足其要求。

二、住房方面的个别要求

（一）要求调换房间 团体旅游者到一地旅游时享受什么星级的住房往往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得清清楚楚。所以，接待旅行社向旅游团提供的客房低于标准，即使用同星级的饭店替代协议中标明的饭店，旅游者都会提出异议。若提供的客房低于标准，旅行社应负责予以调换，实有困难须说明原因，并提出补偿条件；若是后者，旅行社要提出有说服力的理由。客房内有蟑螂、臭虫、老鼠等，游客要求换房，应满足其要求，必要时应调换饭店；客房内设备，尤其是卫生设备达不到清洁标准应立即打扫、消毒；游客要求调换不同朝向的同一标准客房，若饭店有空房，可适当予以满足，或请领队在内部调配；无法满足时，应做耐心解释，并向游客致歉。

。（二）要求更高标准的客房 旅游者要住高于合同规定标准的房间，如有，可予以满足，但游客要交付原定饭店退房损失费和房费差价。（三）要求住单间 住双人间的旅游者要求住单人间，如饭店有空房，可予以满足，但房费自理；同房游客因闹矛盾或生活习惯不同而要求住单间，导游员应请领队调解或在内部调整，若调解、调配不成，饭店有空房，可满足其要求，但导游员须事先说明，房费由旅游者自理（一般是难提出住单间谁付房费）。（四）要求购买房中摆设 游客看上了客房内的某一摆设，要求购置，导游员可协助其与饭店有关部门联系。

三、娱乐方面的个别要求 文娱活动是晚间活动的重要内容，有协议书规定的，也有游客要求自费观赏的文娱演出。在我国，为外国旅游者提供的文娱活动有京剧、古代音乐舞蹈、杂技、民族歌舞等，也有饭店的服务人员和周围群众自己组织的文娱晚会。这些活动不仅充实了旅游者的夜生活，也会给他们留下深刻的印象，帮助他们进一步了解中国的传统文化。对于文娱活动，旅游者各有爱好，不应强求统一。游客提出种种要求，导游员应本着“合理而可能”的原则，视具体情况妥善处理。

（一）计划内的文娱活动 计划内的文娱活动一般在协议书中有明确规定，若无明文规定，导游员最好事先与旅游者商量，然后安排。旅行社已安排观赏文娱演出后，旅游者要求观看另一演出，若时间许可，又有可能调换，可请旅行社调换；如无法安排，导游员要做耐心解释，并明确告知票已订好，不能退换，请他们谅解；旅游者若坚持要求观看别的演出，导游员可协助，但费用自理。部分旅游者要求观看别的演出，处理方法同上。若决定分路观看文娱演出，在交通方面导游员可作如下处理

：如两个演出点在同一直线路，导游员要与司机商量，尽量为少数旅游者提供方便；若不同路，则应为他们安排车辆，但车费由他们自理。（二）计划外的娱乐活动 游客提出自费观看文娱演出或参加某种娱乐活动，导游员一般应予以协助，如帮助购买门票、要出租车等，通常不陪同前往。但是，如果旅游者要求去大型娱乐场所或情况复杂的场所，导游员须提醒旅游者注意安全，必要时应陪同前往。（三）要求前往不健康的娱乐场所 游客要求去不健康的娱乐场所和过不正常的夜生活，导游员应断然拒绝并介绍中国的传统观念和道德风貌，严肃指出不健康的娱乐活动和不正常的夜生活在中国是禁止的，是违法行为。 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