

游客个别要求的处理(4)文娱活动方面个别要求的处理导游资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/509/2021_2022__E6_B8_B8_E5_AE_A2_E4_B8_AA_E5_c34_509335.htm

对于文娱活动，游客各有爱好，不应强求统一。游客提出文娱活动方面的种种要求时，导游人员应本着“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，导游人员最好事先与游客商量，然后再安排。旅行社已安排观赏文娱演出后，游客要求观看另一演出；若时间许可又有可能调换时，可请旅行社调换；如无法安排，导游人员要耐心解释，并明确告知票已订好，不能退换，请游客谅解；游客若坚持要求观看别的演出，导游人员可予协助，担费用自理。部分游客要求观看别的演出。处理方法同上。若游客分路观看文娱演出，在交通方面导游人员可作如下处理：如两个演出点在同一直线路，导游人员要与司机商量，尽量为少数游客提供方便；若不同路，则应为他们安排车辆，但车费自理。

（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，导游人员一般应予以协助，如帮助购买门票、要出租车等，通常不陪同前往。如果游客要求去大型娱乐场所或情况复杂的场所，导游人员须提醒游客注意安全，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时，导游人员应断然拒绝并介绍中国的传统和道德观念，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。 "#F8F8F8"

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问

