

导游实务：导游员如何应对难侍候型的游客导游资格考试

PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/513/2021\\_2022\\_\\_E5\\_AF\\_BC\\_](https://www.100test.com/kao_ti2020/513/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_AE_9E_E5_c34_513507.htm)

[E6\\_B8\\_B8\\_E5\\_AE\\_9E\\_E5\\_c34\\_513507.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/513/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_AE_9E_E5_c34_513507.htm) 情况简析 在旅游团队中，最使导游员头痛的要属那些难侍候型的游客了。难侍候型游客最大的特点是爱挑旅游过程中的一切“毛病”，动不动就扳起面孔，不分场合，不顾情面，指责他人，并且用词尖刻伤人。其次，他们对待旅游接待服务要求高，求全心理严重，与其他游客的关系也较为紧张。别人见到他们也往往敬而远之。他们对待导游员的服务更是要求严格，稍不如意就要以“投诉”来威胁。因此，导游员在接待这类游客时要多加小心，防止他们的无理纠缠。参考提示 对待难侍候型的游客，导游员首先要严格按照旅游接待计划书上的内容进行活动，导游服务要规范，操作顺序要合理。在提供导游服务时，态度上不卑不亢，工作上认真细致，碰上一些不尽如人意的事情和问题时，面对游客的挑剔和指责，导游员既不要针锋相对，对着干，也不要陷入毫无意义的争论，更不要因感情用事或者运用手中的“特权”给游客吃“药”。相反，应以更大的热情和毅力服务好这些游客，使其内心真正感受到导游员的宽宏大度，有才有德。难侍候型游客的“克星”是“公道”。只要导游员办事公道、公正、服务热情周到，就不怕游客挑剔和指责，同时也要相信旅游团队内的绝大部分游客是通情达理的，是完全可以依赖的。百考试题编辑整理"#F8F8F8" 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](http://www.100test.com)