

导游考试实务指导：什么是出游前的故障及如何应对？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_E6_B8_B8_E8_80_83_E8_c34_513511.htm 情况简析 或许有人会问，旅游还没有开始，哪来的旅游故障？其实，旅游故障从游客第一天出发前就会产生，比如，旅行社与游客签订的合同中规定：在 xx 天 xx 时间 xx 地点准时开车，可是集合时间已经超过 20 分钟，大部分游客都上车了，就那么几个游客还没赶到，这该怎么办？又比如，旅游团队临上飞机前，其中有位游客忘了带身份证。在火车站有位游客将火车票遗失了……这些旅游故障是经常会发生的。参考提示 发生上述情况导游员该怎么办？这要视不同的情况来决定。就以游客迟到为例，一是看游客们持什么样的态度，二是看本次旅游项目时间的长短，三是看迟到游客是否可能赶来。一般地说，如果本次旅游时间较长，那么，就算在出发前浪费半个小时，以后导游员完全可以把浪费的时间弥补回来。如果总的旅游时间较短或者有关旅游项目的时间有限，那么只能发车了。假如车上的游客都同意等那几位游客一起走，那导游员就得事先和游客打好“预防针”，避免发生不愉快的事情。其次，迟到的游客是否会来？导游员在游客迟到一刻钟左右时就要做好估计了，好在如今通讯比较发达，既可与旅行社联系，也可直接与游客取得联系，如果以上办法均已试过，那么，导游员就应本着“为大家服务”的原则，果断地通知司机开车了。在开车之前导游员最好和游客们核对一下时间，这个举措不可少，一来是以后旅游活动都以此时间作为基准，二来是暗示游客旅游出发的时间以及大家已等候了多少时间。另外，关于游

客临上飞机忘了携带身份证，导游员必须采取紧急措施，与机场取得联系并为其改迁航班，同时告诉游客游程安排以及联络的方法。至于将火车票遗失的游客，导游员只得设法让其上车后补票了。百考试题整理"#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