

《导游业务》第七章旅游者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_ti2020/516/2021_2022__E3_80_8A_](https://www.100test.com/kao_ti2020/516/2021_2022__E3_80_8A_E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_c34_516549.htm)

[E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_c34_516549.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/516/2021_2022__E3_80_8A_E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_c34_516549.htm) 第七章旅游者个别要求的处理 旅游者的要求多种多样，每人都有自己的特殊要求，而且都希望立即得到满足。旅游者的要求，有的很小，举手之劳就能解决(例如为老人买瓶矿泉水)，有的导游人员却无权自己处理(例如中止旅游活动或延长旅游期)，有的还涉及国家的有关法律(例如要求购买古玩等)。旅游者的要求各不相同，就是同一个要求，由不同的旅游者提出，处理的方法往往不同，即使是同一人在不同地方提出同一个要求，处理时也有差异。所以，处理旅游者的个别要求，相当烦琐，还有难度，但是，满足旅游者的正当要求就是上文提到的应向他们提供的“个性化服务”或“具有针对性的心理服务”，处理得好，旅游者满意，能提高导游服务质量，能使旅游者对在中国的旅游留下深刻的美好印象，反之就会造成或大或小的负面影响。

第一节 处理旅游者个别要求的一般原则

旅游者的要求一般可以分为三类：一是合理的经过导游人员的努力可以满足的要求，二是具有合理性但难以满足或无法满足的要求，三是不合理的要求。有的旅游者心平气和地提出确实需要导游人员帮助的要求；有的人把旅游服务理想化，认为花了那么多钱外出旅游，享受的各项服务都应该是好的，什么要求都能得到满足，因此，一旦出现不合他心意之事，就对旅行社的安排、导游人员的服务横加指责，提出苛刻的要求；还有些旅游者，由于某种原因，老是对旅游服务不满，甚至无理取闹。

一、满足旅游者的正当要求

旅游者是

导游人员的主要服务对象，满足他们的正当要求，使他们度过愉快的旅游生活是导游人员的主要任务。所以，旅游者提出的要求，只要是合理的又有可到的，即使很困难，导游人员也要设法予以满足。有的旅游者提出的要求是合理的，但为导游人员增添很多麻烦，需要做出很大努力，这时，导游人员就应以“假如我是旅游者”这种设身处地的思维方法来对待旅游者的要求，就可能容易理解对方的所想、所求，就能做到“宽以待客”，想方设法满足旅游者的要求。很多旅游者，尤其是西方人以“不打扰别人”为生活座右铭，他们一般不轻易开口求人，一旦开口，说明确实需要导游人员的帮助，所以对他们的要求，导游人员不能掉以轻心，只要是正当的，应尽快予以满足。不提要求的旅游者并不是不需要导游人员的帮助，只是不愿开口求人。所以，导游人员要做个有心人，随时细心地观察旅游者的言行举止，设法了解他们的心理活动，即使旅游者不开口，也能及时提供他们需要的服务。导游人员若能这样提供个性化服务，必定会得到旅游者的高度评价。导游人员要热情为旅游者服务，但必须强调实事求是。【案例】几年前，某旅行社的一位资深导游人员为一台湾旅行团提供四晚五天的导游服务，旅游活动十分顺利，旅游者很满意。在京的最后一天，上午没有活动安排，12：15乘坐国航班机离京前往下一站游览。旅游者临时提议，希望参观卢沟桥。地陪凭经验计算了一下时间，又征求全团游客的意见，带领旅游团高高兴兴地游览了卢沟桥。然而接下来却麻烦了，首先道路严重堵塞(四环路正在建设中)，接着司机想“抄小路”，结果乡村道路路况不佳只得重返公路。当旅游车赶到机场时，飞机已经上了跑道。(评析)1

· 旅游团离站当天不可随意增加活动 台湾旅游者要求去卢沟桥参观，本应满足，但旅游团中午要乘机离京，而且卢沟桥和首都机场相距较远，还有堵车等因素，地陪不能不考虑。

2. 不能仅凭经验办事 导游人员再有经验，也要务实，绝不能仅凭经验办事。

3. 强调“实事求是” “诚”是导游人员的服务准则。要真心诚意地为旅游者服务，但必须强调实事求是。该例体现了地陪的诚意，但结果却是“好心办了坏事”。

二、正确对待旅游者的苛求 旅游者提出的要求大多是合情合理的，但总会有人提出一些苛刻的要求。有的人一味挑剔，甚至无理取闹，正确处理这类问题，有助于提升导游服务质量。

(一)认真倾听、冷静分析 旅游者提出要求，不管合理还是不合理，导游人员都得认真倾听并冷静、客观地进行分析，不要没有听完就指责旅游者的要求不合理，也不要胡乱作解释，更不得一不顺耳的话就表示反感，恶言相向。

(二)耐心解释、实事求是 在认真分析旅游者的苛求时，如发现合理并可实现的部分，应立即满足旅游者；若要求虽然合理但无法满足，或貌似合理但超出了协议书的内容，导游人员不能轻易地以“办不到”加以拒绝，而要耐心解释，实事求是地说明不能满足要求的原委。

(三)正确处理、合情合理 导游人员在处理不合理要求时，一定要正确、合情合理，注意方式方法，力争使旅游者心悦诚服。

(四)不卑不亢、理明则让 对少数旅游者的苛刻指责、无理取闹，导游人员要努力做到：

1. 礼让三分 要有主人的度量，礼貌待人，礼让三分。
2. 不卑不亢 必要时与之说理，坚持有理、有利、有节、不卑不亢原则。
3. 理明则让 说理要不伤主人之雅、不损客人之尊，导游人员不能得理不饶人，做嘴上胜利者，而要理

明则让，给对方台阶下；不与旅游者争吵，不发生正面冲突。

4. 请旅游者主持公道 如果个别人的无理取闹影响了旅游团的正常活动时，导游人员或请领队出面处理，或直接面对全团旅游者，请他们主持公道，以求孤立少数无理取闹者；确实有困难时，报告旅行社，请领导协助解决。

(五)不计前嫌、继续服务 对苛求挑剔者、无理取闹者，导游人员不得意气用事，事后，要不计前嫌，继续热情服务，满足其合理而可能实现的要求。

第二节 餐饮、住宿、娱乐方面个别要求的处理

旅游者在生活、娱乐方面的要求比较多，这是因为吃好、休息好是旅游活动顺利进行的基本保证，而娱乐活动则起着锦上添花的作用，导游人员应高度重视旅游者的个别要求，认真、热情地设法予以满足。

一、餐饮方面个别要求的处理

(一)特殊饮食要求 由于宗教信仰、民族习俗、生活习惯、身体状况等原因，来自不同国家、地区的旅游者会在饮食方面提出种种特殊要求，例如不吃荤，不吃油腻、辛辣食品，不吃猪肉、羊肉或其他肉食，甚至不吃盐、糖，不吃面食等等。

1. 协议书上规定的：不折不扣予以满足 旅游者的特殊饮食要求若在旅游协议书上有明文规定，或在旅游团(者)抵达前提出，待方答应了，那就应早做准备，落实具体事宜，不折不扣地满足个别旅游者的特殊饮食要求。

2. 抵达后提出的：积极协助解决 旅游团抵达后有人提出特殊的饮食要求，需视情况而定，一般是由导游人员与有关餐馆联系，在可能的情况下尽量予以满足；确有困难时，地陪可协助其解决 例如建议他到零点餐厅自己点菜，或带他到附近餐馆(最好是旅游定点餐馆)用餐或购买相应的糕点，但应事先说明费用自理。

(二)要求换餐 旅游者要求将中餐换成西餐，将便餐换成

风味餐，导游人员要请示旅行社并向旅游者讲清费用问题。旅游者同意后，满足他们的换餐要求。

(三)要求单独用餐 有的旅游者或不合群，或不适应中餐，或不适应中餐的用餐方式(不分餐)，或与团友发生矛盾，提出单独用餐要求。有旅游者要求单独用餐，导游人员要问清原因。对前两种情况，要耐心解释，建议其随团用餐；对闹矛盾者，地陪要劝解或请领队劝解或调整桌次。旅游者坚持单独用餐，可让其自便，但要告知餐费自理，综合服务费不退。

(四)要求提供客房用餐服务 若旅游者生病，导游人员或饭店服务人员应主动将饭菜端进客房以示关怀。如果健康的旅游者要求提供客房用餐服务，导游人员要与餐厅联系，若有此项服务，可满足其要求，但应告知服务费和有可能产生的餐费差价由旅游者自理。

(五)要求自费品尝风味 旅游者要求自费品尝风味，导游人员要积极协助，尽量满足其要求。

1. 请旅行社预定 地陪将旅游者的要求告诉旅行社的有关人员，请其报价(包括风味餐费、车费和服务等)，然后向旅游者讲清所需费用，若接受，请旅行社订餐，地陪按约定时间带旅游团前往风味餐厅。
2. 地陪协助旅游者订风味餐 地陪协助旅游者订妥风味餐后，可让旅游者自行前往或带他们前往风味餐不论哪种情况，地陪必须向旅游者讲明：风味餐订妥后应在约定时间前往就餐不去，需赔偿餐馆的损失(离用餐时间越近，交付的损失费就越多)。

(六)要求推迟晚餐时间 若旅游者，尤其是西方旅游者提出这一要求是合理的，导游人员要与餐厅联系，尽量满足。但有的餐馆接待旅游团较多，分批供餐，若有旅游团要推迟用晚餐时间，安排可能有困难，地陪应向旅游者解释清楚。

(七)要求增加菜肴、饮料 旅游者在用餐时要求增加菜

肴和饮料，应满足其要求，但地陪要说明费用自理。(八)要求不随团用餐 旅游者要求不随团用餐，导游人员要问清原因，一般可满足其要求，但要讲明，在别处用餐费用自理，原餐费不退。

二、住房方面个别要求的处理 (一)要求调换饭店 旅游协议书一般都明文规定旅游团在北京期间下榻在哪家饭店、享受什么等级的客房，如果接待社安排的饭店低于协议书中的星级或低于住房标准，即使是安排同一星级但不是协议上标明的饭店，旅游者肯定会提出疑问并要求调换饭店。此时，导游人员应按组团社的决定或予以调换，或说明原委并提出补偿条件。另外，如果饭店的卫生条件太差，或旁边有大工地等，噪声太大，影响旅游者正常休息，旅游者坚持要求调换饭店，接待社应予以妥善解决。

"#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