

导游人员现场考试手册（导游服务应变能力题）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_ti2020/519/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_BA_BA_E5_c34_519080.htm 导游服务应变能力

题 1、在核对日程时，地陪接待计划中旅游行程与旅游者或全陪、领队手中行程有不同步时，地陪该怎么办？答：地陪应与旅行社联系，告知情况，请求核实；在征求旅行社的意见后，做出调整。 2、在核对日程时，旅游者提出小的修改意见或增加新的游览项目时，地陪该怎么办？答：及时向旅行社有关部门反映，对合理又可能满足的项目，应尽力予以安排；需要加收费用的项目，地陪要事先向领队或旅游者讲明，按有关规定收取费用；对确有困难无法满足的要求，地陪要详细解释、耐心说服。 3、在核对日程时，旅游者提出的要求与原日程不符且又涉及接待规格时，地陪该怎么办？答：一般应予婉言拒绝，并说明我方不便单方面不执行合同。如确有特殊理由，并且由领队提出时，地陪必须请示旅行社有关部门，视情况而定。 4、旅游故障发生时，导游员应掌握什么样的处理原则？答：导游员在处理旅游故障时，应本着及时、积极、主动的态度，遵循损失最小化、确保旅游日程、按章办事等原则进行处理。 5、旅游故障发生时，导游员应如何应对？答：遇事沉着，稳定旅游者情绪；拟定、实施处理方案；善后处理；记录、总结。 6、面对旅游者的种种特殊要求，导游员应该遵循什么样的原则进行怎样处理？答：尊重合同的原则；倾听和耐心解释的原则；合理而可能的原则；请示汇报的原则。 7、旅游者要求换餐，导游员应怎么办？答：有时旅游者要求换餐，如将中餐换成西餐，便餐换成风味餐等

。如旅游团在用餐前3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，但导游员应做好解释工作：若旅游者仍坚持换餐，导游员可建议他自己点菜，费用自理；原订餐损失由旅游者承担。旅游者要求加菜、加饮料等要求应满足，但费用自理。

8、旅游者要求单独用餐，导游员应怎么办？答：由于旅游团的内部矛盾或其他原因，个别旅游者要求单独用餐。此时，导游员要耐心解释，并告诉领队请其调解：如旅游者坚持，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。

9、旅游者要求提供客房内用餐服务，导游员应怎么办？答：若旅游者生病，导游员或饭店服务员应主动将饭菜端进房间以示关怀。若是健康的旅游者希望在客房用餐，应视情况办理；如果餐厅能提供此项服务，可满足旅游者的要求，但须告知服务费自理。

10、旅游者要求自费品尝风味，导游员应怎么办？答：旅游团要求外出自费品尝风味，导游员应予以协助，与有关餐厅联系订餐；风味餐订妥后旅游团又想不去，导游员应劝他们在约定时间前往餐厅，并说明若不去用餐要赔偿餐厅的损失。

11、旅游者要求推迟晚餐时间，导游员应怎么办？答：旅游者因生活习惯或其他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，过用餐需另付服务费。

12、旅游者要求调换房间，导游员应怎么办？答：若提供的客房低于标准，旅行社应负责予以调换，确有困难须说明原因，并提出补偿条件；客房内有蟑螂、臭虫、老鼠等，旅游者要求换房，应满足其要求，必要时应调换饭店；客房内设备尤其是房间卫生达不到清洁

标准应立即打扫、消毒；旅游者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，并向旅游者致歉。

13、旅游者要求去不健康的娱乐场所和过不正常的夜生活，导游员该怎么办？答：应断然拒绝并严肃指出这是违法行为。

14、旅游者要求单独外出购物，导游员该怎么办？答：导游员要予以协助，当好购物参谋，例如建议他去哪家商场购物，为他安排出租车并写便条让其带上(条上写明商店名称、地址和饭店名称)等。但在旅游团快离开本地时，要劝阻旅游者单独外出购物。来源于百考试题

15、旅游者购物后发现是残次品、计价有误或对物品不满意，要求导游员帮其退换，导游员应如何处理？答：积极协助，必要时陪同前往。

16、旅游者在某家商店相中一(贵重)商品，当时犹豫不决，回饭店后下决心购买，要求导游员协助。导游员应如何处理？答：一般情况下，只要时间许可，导游员可写个便条(上写商品名称，请售货员协助之类的话)让其租车前往商店购买，也可陪同前往。

17、旅游者希望购买古玩或仿古艺术品，导游员该如何办理？答：导游员应带其到文物商店购买，买妥物品后要提醒他保存发票，不要将物品上的火漆印(如有的话)去掉，以便海关查验；旅游者要在地摊上选购古玩，导游员应劝阻，特别是对入境旅游者；若发现个别旅游者有走私文物的可疑行为，导游员应及时报告有关部门。

18、入境旅游者想购买中药材，导游员该如何办理？答：应告知中国海关的有关规定。

19、旅游者购买大件物品后，要求导游员帮忙托运，导游员该如何办理？答：导游可告知商店一般经营托运业务，若商店无托运业务，导游员要协助旅游者办理托运手续。

20、旅游

者欲购某一商品，但当时无货，请导游员代为购买并托运，导游员该如何办理？答：导游员一般应婉拒；实在推托不掉时，导游员要请示领导，一旦接受了旅游者的委托，导游员应在领导指示下认真办理委托事宜：收取足够的钱款(余额在事后由旅行社退还委托者)，发票、托运单及托运费收据寄给委托人，旅行社保存影印件，以备查验。

21、当发生外国旅游者对中国异性行为不轨时，导游员应怎么办？答：导游应阻止，并告知中国人的道德观念和异性间的行为准则；对不听劝告者应严正指出问题的严重性，必要时采取断然措施。

22、导游员在带团过程中突遇洪水冲毁铁路，原定旅游活动日程被迫更改，需在当地多停留一天。在这种情况下，导游员应当怎么办？答：制定应变计划并报告旅行社；重新落实该团用餐、用房、用车的安排；说明情况，做好旅游者的工作；调整活动日程，酌情增加景点，适当延长主要景点的游览时间，晚上安排文体活动，努力使活动内容充实。

23、导游员在去机场接团途中遇到前方车祸塞车，他想尽办法到达机场时发现飞机早已正点到达，团队游客对导游员的迟到十分生气。请问导游员这时该如何处理？答：应实事求是地说明情况；诚恳地向游客和领队道歉；用自己的实际行动，如提供更加热情周到的服务来取得旅游者的谅解；还可采用弥补措施，高质量完成计划内全部活动内容。

24、导游员按计划到机场接回一个无全陪的境外旅游团，抵达饭店登记住宿时才发现，此团并非自己应接的团。这时导游员应怎么办？答：弄清错接的原因，了解自己应接团队的去向及接待单位，尽快与其取得联系，并立即向领导报告；若属同一家旅行社接待，地陪可不必再交换旅游团；不同接待社的地陪应设法尽快交换

团队；实事求是地向客人说明情况并诚恳地道歉。 25、地陪初次带团没有把握好时间，当他把旅游团送到机场时飞机早已起飞了。这时地陪该如何处理？答：应立即向旅行社领导及有关部门报告并请求协助；及时和机场联系，争取让客人乘最近班次的交通工具或采用包机或改乘其他交通工具前往下一站；稳定游客的情绪，安排好在当地滞留期间的食宿、游览等事宜；及时通知下一站，对日程做相应的调整；向旅游者赔礼道歉；写出事故报告，查清事故原因和责任，责任者承担相应损失并受政纪处分。 26、一位华侨在旅游过程中，不慎丢失了自己的护照，导游员应如何处理？答：请客人冷静回忆，详细了解丢失情况，尽量协助寻找；如确已丢失应马上报告旅行社领导，由旅行社开具证明，并请失主准备照片；由失主凭旅行社证明向当地公安机关报失；失主持遗失证明到当地相关的公安机关报失并申请办理新护照；失主凭新护照到其侨居国驻华使、领馆办理入境签证手续。 "#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