

案例分析题：十五的月亮十六赏导游资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/533/2021_2022__E6_A1_88_E4_BE_8B_E5_88_86_E6_c34_533234.htm

【案情介绍】中秋节那天，导游小李的团队按计划应该是晚上7：00在杭州西湖赏月，但在赴杭州的路上遇到了交通事故，等他们到达的时候，已经是晚上8：30了，原计划要坐的那班游湖赏月船早就开走了。全陪导游小李一边安排客人先用餐，一边向客人说明今天无法赏月了，并安慰客人：“我们在杭州要住两个晚上，俗话说，十五的月亮十六圆，明天还可以去嘛”。而客人得知今天无法中秋赏月，听了导游的话更是气愤，一起扬言要去投诉。请问：导游小李应该如何处理？【案例评析】1

1. 制定应变计划并报告旅行社：应该立即和地接社联系，了解当晚末班游湖赏月船开出时间、单独包船的费用等情况，等待地接社决定；如不能当晚游湖赏月，则积极做好该项活动的日程调整安排。2. 做好旅游者的工作：小李的说话不妥，易引起旅游者的反感，应耐心向客人解释，告之地接社正在想办法解决问题。并稳定大家的情绪。3. 适当地给予物质补偿：如最终没有游湖赏月，应退还游湖的相关费用，并赔偿退还费用的20%的违约金。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