

江苏省2009年导游考试《导游服务技能》第六章导游资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/543/2021_2022__E6_B1_9F_E8_8B_8F_E7_9C_812_c34_543137.htm 第六章 导游服务中对旅游者要求的处理 对于旅游者的过分和非法要求，导游员一定要坚决予以拒绝，不能有任何回旋余地。

一、旅游者要求的处理原则

1. 尊重合同原则 合同是处理旅游者要求的准绳，接待计划是旅游活动的指南。道豫园在处理旅游者要求时，一定要以尊重旅游合同为前提，不得让任何与合同地处的要求得到满足。
2. 倾听和耐心解释原则 面对旅游者的苛求和挑剔，导游员一要认真倾听；二要微笑对待；三要耐心解释，不要以“办不到”一口回绝
3. 合理而可能的原则
4. 请示汇报原则（多向旅行社领导汇报，请求处理意见，并注意证据的掌握。）

餐饮方面个别要求的处理P128

1. 特殊饮食要求 若所提要求在旅游协议书中有明文规定的，接待方旅行社须造作安排，地陪在接团前应检查落实情况，不折不扣地兑现。若旅游团到达后提出，需视情况而定：一般情况下地陪应与餐厅联系，在可能的情况下尽量满足；如确有困难，地陪可协助其自行解决。
2. 要求换餐 用餐前3小时提出，地陪尽量与餐厅联系，按有关规定办理。接近用餐时间提出，一般不应接受，但要做好解释工作。若旅游者仍坚持换餐，建议他自己点菜，费用自理。要求加菜加饮料，应予以满足，但费用自理。
3. 要求单独用餐 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。导游员要耐心解释，并告诉领队请其调解；如旅游者坚持，导游员可协助其与餐厅联系，但餐费自理，并告知综合服务费不退。
4. 要求提供

客房内用餐服务 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。健康旅游者在客房用餐，视情况办理；如餐厅能提供此项服务，可满足要求，但须告知服务费自理。

5. 要求自费品尝风味 要求外出费品尝风味，导游员应予以协助，与有关餐厅联系订餐；风味餐厅订妥后旅游团又不想去，应劝其在约定时间内前往餐厅，并说明若不去用餐须赔偿餐厅损失。

6. 要求推迟晚餐时间 要说明餐厅有固定用餐时间，过时用餐要另付服务费。

住房方面个别要求的处理P129

1. 要求调换房间 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。若是后者，旅行社要提出有说服力的理由。客房有蟑螂、臭虫、老鼠等，旅游者要求换房，应满足要求，必要时调换饭店；客房不清洁要立即打扫、消毒；旅游者要求调换不同朝向同一标准客房，如有空房，可是当予以满足，或请领队内部调配；无法满足时耐心解释，并向旅游者致歉

2. 要求调换更高标准的客房，如有，可予以满足，但要交原定饭店退房损失费和房费差价。

3. 要求住单间 住双人间的旅游者要求住单间，如有空房可予以满足，但房费自理；同屋旅游者因矛盾或生活习惯不同而要求住单间，请领队调解或在内部调整；若调节、调配不成，有空房可满足，但须事先说明，房费由旅游者（提出者）自理。

4. 要求购买房中摆设（导游可协助其与饭店有关部门联系）

文娱活动方面个别要求的处理P130（合理而可能的原则）

1. 计划内的文娱活动已安排观赏文娱演出，要求观看另一演出，若时间许可，又有可能调换，可请旅行社调换；如无法安排，要耐心解释，明确告知票订好不能退换，请他们谅解；若坚持要看别的演出

，可协助，但费用自理。部分旅游者要求观看别的演出，处理方法同上。交通方面：两个演出地点在同一线路，导游与司机商量，尽量提供方便；若不同路，应为他们安排车辆，但车费自理。

2. 计划外的文娱活动 自费观看文娱演出或参加娱乐活动，予以协助，通常不陪同。考\试\大整理 如去大型娱乐场所或情况复杂场所，要提醒旅游者注意安全，必要是陪同前往。

3. 要求前往不健康的娱乐场所 断然拒绝并严肃指出这是违法行为。

购物方面个别要求的处理P131

1. 要求单独外出购物 予以协助，当购物参谋，如建议去哪家商场购物，安排出租车并写中文便条让其带上。在团队快离开本地时，要劝阻单独外出购物。

2. 要求退还商品 购物后发现残次品、几家有误或对物品不满意，要求导游员帮其退换，导游员应积极协助，必要时陪同前往

3. 要求再去商店购买相中商品（写个便条，让其乘出租前往购买，也可陪同前往）

4. 要求购买古玩或仿古艺术品 带到文物商店买，提醒保存发票，不要将火漆印去掉，以便海关查验；劝阻在地摊上购买，特别对入境旅游者；若发现有走私文物可疑行为，须及时报告有关部门

5. 购买中药材（告之中国海关有关规定。）

6. 要求代为托运 购买大件物品，告知商店经营托运业务，若商店无托运业务，导游员要协助办理。

7. 代购 欲购某商品，当时无货，请导游员代购，一般婉拒；推脱不了，请示领导，一旦接受委托，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人，发票、委托单及托运费收据寄给委托人，旅行社保存影印件，以备查验。

旅游者要求亲友随团活动的处理

1. 先征得领队和旅游团其他成员的同意；

2. 与旅行社有关部门联系，如无特

殊情况可到旅行社办理入团手续：出示有效证件、填写表格、交纳费用；3. 若是记者和外交官随团活动，应请示旅行社，获准后方可办理入团手续。旅游者要求转递物品和信件的处理

1. 问清何物，应税物品，应促其纳税。贵重物品，一般要婉言拒绝。无法推脱，请旅游者写好委托书、注明物品名称和数量并当面点清。签字并留下详细的通讯地址；收件人收到物品要写收条并签字盖章。导游员将委托书和收条一并交给旅行社保管。

考\试\大整理 2. 转递物品中有食品，应婉言拒绝，请其自行处理。3. 信件和资料，导游员要说服旅游者自己去邮局办理，但可提供必要的协助。4. 重要资料和信件，最好让其自行处理；若答应转递，则应做必要的记录并留下委托人的详细通讯地址；收件人收到资料和信件后要出具收据，交旅行社保存。

旅游者要求离团活动的处理 P133（合理而可能的原则）

1. 允许旅游者离团的几种情况已经多次游览过某景点，希望不随团活动，如其要求不影响整个旅游活动，满足其要求并提供必要协助；提醒带饭店的店卡，写一便条交旅游者（前往目的地名称、地址及下榻的饭店名称和电话），帮助找出租车，提醒晚餐的用餐时间和地点。到某一游览点后，若有个别旅游者希望不按规定线路游览，若环境许可则满足，要提醒其集合时间，地点及旅游车号，必要时留一字条。晚上没有活动，要求自由活动，建议不要走太远，不去秩序乱的场所，不要太晚回饭店探望亲戚朋友，设法予以满足。协助联系，讲明具体乘车路线。患病，家中有事，工作急需或其他原因要求离团，终止旅游活动。经接待社和组团社商量后给予满足，至于未享受的综合服务费，按旅游协议书规定部分退还或不予退还。旅游者如

无特殊原因，只是个别要求得不到满足而提出提前离团。导游员要配合领队做说服工作，劝其继续随团旅游；若接待方旅行社确有责任，应设法弥补；若提出的是无理要求，要耐心解释；劝说无效要求退团，满足其要求，但告知未享受的综合服务费不退。入境旅游者不管什么原因提前离开中国，都要请示旅行社，请旅行社协助旅游者重订航班，机座，办理分离签证手续及其他离团手续，所需费用由旅游者自理。

"#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