

上海2009年导游考试《导游服务技能》第三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\\_ti2020/544/2021\\_2022\\_\\_E4\\_B8\\_8A\\_E6\\_B5\\_B72009\\_c34\\_544935.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/544/2021_2022__E4_B8_8A_E6_B5_B72009_c34_544935.htm) 旅游者个别要求表现出的特点：  
个别性、非契约性、临时性、复杂性  
旅游者个别要求的种类：  
合理而可行类 合理而难行或不可行类 不合理类  
导游现场处理要领：  
认真听取，正确判断 区别对待，妥善处理 请示旅行社，争取多方协助  
要求更改游程或交通工具：礼貌婉拒，耐心说服 请示旅行社  
要求更改旅游景点：问清理由，判断其合理性和可能性  
对特殊的、合理且可能的要求，须征得领队或全陪或全体团员同意，并有其签名记录，必要时报告旅行社。  
凡涉及费用问题，应向旅游者说明，由旅游者自己承担。  
做好相应的活动安排  
对无法满足的要求，要做好解释工作  
要求中途退团或提前回国：报告旅行社 落实中途事项 配合领队（全陪），耐心说服  
自行退团，费用自理  
要求延长旅游期：一般可以满足，并报告旅行社 协助办理旅游者延长事宜（如果参团的是外国旅游者，须协助其赴公安局外国人出入境管理机构办理团队分离签证）  
关心滞留旅游者 眼擦汗那个旅游假期所发生的费用由旅游者自理  
要求调换客房：诚恳倾听，现场查看 合理可行，尽力满足 配合领队，团内调剂 耐心解释，请求谅解  
要求换餐：在用餐3小时前，尽量满足  
要求单独用餐：耐心劝说，并请领队或全陪出面协调 如果劝说无效，可与餐馆联系，费用由旅游者自理现付，原餐费不退  
要求亲友随团同餐：不准非旅游团成员用餐 可协助联络餐馆订餐，费用自理现付  
要求不随团用餐：尽量劝服随团用餐 如是身体

等特殊原因同意其不随团用餐，讲明餐费不退 如在用餐前3小时，应通知餐馆减少人数 要求退还商品：弄清情况 积极协助 如经交涉，旅游者退还商品的合理要求仍被商店或店铺拒绝，则应找当地市场、工商行政 物价、旅游管理等部门，请求支持。 要求采购和托运大件商品：告知旅游定点商店或大型涉外商场一般均可办理此类业务 如果托运不来，经旅行社同意可接受代购托运委托 要求购买文物古玩或旧工艺品：带旅游者去文物定点商店购买 提醒旅游者保管好发票，不要将古玩上的火漆印刮掉，以备海关检查 对个别旅游者有收罗走私文物嫌疑举动，应提高警惕，及时向本社及有关公安、文物管理部门报告。 规劝旅游者不单独自由活动的情况：旅游团即将离开本地前 存在安全隐患时 旅游者要求去不对外开放的地区、机构参观 旅游者要求去某有 ” 问题 “ 休闲娱乐场所，导游员应断然拒绝 要求亲友随团活动，如亲友是驻华使领馆人员，应婉言拒绝，冰告知须征得本地外事部门批准后方可办理入团手续。 随团海外记者要求新闻采访：应说明按我国外事与新闻管理部门规定，以旅游者身份旅华的海外记者，未经批准不得在我国国内以任何方式对任何单位或个人进行新闻采访。 "#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](http://www.100test.com)