

导游百科知识汇编导游实务内容提要二导游资格考试 PDF 转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/554/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E7_99_BE_E7_c34_554667.htm

导游实务内容提要二

第二章 导游服务技能与应变能力 一、导游带团的方法和技能

主要表现为：1、树立良好的形象。2、善于和领队合作。3、了解游客心理，提供针对性服务。4、帮助游客正确审美。

二、导游员怎样在旅游者心目中树立起良好的形象？

1、重视第一印象。导游员给游客留下的第一印象，关系到游客

对导游人员的心理评价，一定程度上决定着游客对导游员的

信任度。导游人员的容貌，穿着打扮，精神状态，语言声调

、音色和是否幽默风趣等，会激起客人欣喜、惊异，平淡，

反感，厌恶等不同的心理感受，影响到客人对导游员的心理

评价。所以导游人员首次亮相时，一定要做到衣着整洁得体

，精神饱满，态度诚恳，这样的导游员比较容易获得游客的

信任。2、用人格魅力感染游客。导游人员的人格魅力是其

知识，教养，工作能力和应变能力的综合体现。优秀的导游

员应该精力旺盛，知识渊博，谈吐风趣，平易近人；其工作

紧张有序，服务热情周到，处事沉着果断，被游客视为学识

上的师长，生活中的朋友。3、与游客的互相尊重。在旅游

活动中，旅游者不仅是导游员的服务对象，也是合作伙伴，

只有有尊互重，通力合作，旅游活动才能顺利进行并达到预

期的效果。三、游客在餐饮方面的个别要求及处理办法：1

、饮食禁忌：由于宗教信仰或生理原因，个别游客会提出特

殊的饮食要求，导游员应尽量满足。具体操作方法是：游客

在旅游合同中已声明有饮食禁忌者，旅长必须不折不扣地兑

现；未在声明中注明，抵达后才向导游员提出者，导游人员也应尽量与餐厅联系解决，但因此增加的费用该由游客承担。如果餐厅一时无法满足游客要求，导游员可协助游客自行解决，并在以后的选种中预先按游客要求订餐。

2、游客要求换餐：一般情况下提前三小时左右与餐厅联系，餐厅才可能同意。只要餐厅同意，导游员可以应允。如果游客在接近用餐时间要求换餐，由于餐厅已备料甚至做好了部分菜肴，肯定不会同意换餐，所以导游员不应接受游客换餐要求，可做一些解释工作；如果游客坚持换餐或要求加菜，加饮料，导游员可以满足，但要告诉游客费用自理。

3、要求单独用餐或送餐服务：游客要求单独用餐，导游员应告知餐费自理；

4、其它饮食要求：旅游团要求提前或推迟用餐时间，导游员应与餐厅联系，能解决尽量解决；

四、哪些情况下，导游员不宜让游客单独活动？

- 1、游客自由活动可能影响团队行程时（如团队即将离开本地前）；
- 2、游客想去治安状况不好的地方；
- 3、游客想单独骑自行车去陌生的地方；
- 4、游客要求去不开放地区；
- 5、在江河湖泊旅游时，没有必备的救生设施设备和救生人员，不能同意游客单独划小船或到非游泳区游泳的要求。

五、游客其它个别要求的处理；

- 1、要求探亲访友或邀请亲友随团；游客要求探亲访友，导游员应设法满足。有时，游客希望亲友随团旅行，在条件允许（如车上有空位）情况下，导游员应先征得领队和旅游团成员的同意，并上报旅行社批准后，再请游客办理入团手续，交纳旅行费用，其亲友即可随团旅行。一般情况下，导游员应拒绝外国旅游者的亲友以记者身份参加旅游团的活动。
- 2、要求转递物品：游客要求导游人员向有关部门或其亲友转递信

件，物品，导游人员应量婉拒，可请游客自己到邮局办理；游客确有困难，需要导游员帮助转递时，导游员在请示旅行社同意后方可。但必须要游客出具正式的委托书，并当场查验，待收件人收到物品后，并开具收条由导游人员送交旅行社存档。

3、要求中途退团或延长旅游期；

A、游客中途退团。对游客个人原因造成的退团，在报经接待社、组团社同意后，可以满足，未享受的综合服务费根据合同处理，可以部分退还或不予退还。如果游客因对导游服务不满意而要求退团，导游员应先做说服工作，同时改进工作，提高服务质量。游客执意退团，可满足要求，告知其未享受的综合服务费不再退还。

B、游客要求延长旅游期。游客因病或团队活动结束后还想继续留在当地旅行，导游员应给予帮助。如果游客还想参加旅行的其它旅游项目，双方应重新签订新的旅游合同。

六、旅游接待中常见问题的预防和处理。

1、旅游活动中计划和日程的变更；

A、旅游团队要求变更计划和日程：导游人员应该在坚持原则的基础上灵活处理。即一般情况下坚持按合同办事，不轻易改变旅游计划和日程，但导游人员也应认真听取客人建议，对于客人合理而可能的要求，在报经组团旅行社同意后，也可适当做出调整。

B、客观原因被迫变更计划和日程：导游带团过程中，因天气，自然灾害或公路塌方，航班取消，交通封闭等原因被迫变更旅游计划或日程的事情极为常见，导游人员遇到这类问题时，首先要提出应变计划报告旅行社。然后向游客做好解释工作，稳定游客情绪，争取他们的谅解和支持。必要时可以考虑从物质或精神方面给予游客一事实上的补偿。最后还应根据计划变更情况，在日程上做出相应的安排。

2、漏接、错接、空接

事故的预防和处理：A、漏接事故：是指旅游团队抵达后无导游人员接站，原因：组团旅行社与地方接待旅行社之间工作衔接失误；或接待旅行社有关部门工作失误，致使传递的接站信息不准确，导游员记错了接站的地方，时间；接站途中塞车，坏车以致不能按时抵达。如果发生漏接事故，导游员应该作如下处理：（1）首先如实地向旅游者说明原委，诚恳地赔礼道歉，然后积极主动地工作，争取用热情周到的服务赢得游客的信任。（2）有些事故虽然不完作是导游员的责任，但考虑到漏接事故对游客造成了一定程度上的损害，导游员也应该主动代表旅行社表示歉意。B、错接事故：是指导游同错把别的团队接了回来。其原因主要是：导游员责任心不强，接团时没有认真核实对方旅行社的名称、团号、人数和领队姓名，糊里糊涂地接下来了别人的团队，而自己的团队可能仍落在机场、车站没人管，也可能被其它导游接走。其处理方法为：（1）若错接其他旅行社的协和队，导游员应立即向旅行社报告，尽快设法交还；同时要各游客说明情况，赔礼道歉。（2）如自己应接的团队还在机场、车站无人迎接，应赶快报告旅行社安排接站。（3）若错接的是本旅行社其他团队，经旅行社领导批准，地陪可以将错就错，不再交换。全陪一般情况下应交换团队，同时向游客道歉。C、空接事故：是指导游人员按原定计划接站却没能接到旅游团，原因是旅游团在上一站或途中滞留，不能准时到达，但又没来得及通知接待旅行社或接站导游。处理办法为：（1）立即报请旅行社查明原因。（2）如推迟时间不长，可就地等候；时间较长，可返回旅行社并对部分需要调整的接团事宜另作安排。（3）当途中滞留的游客终于来到时

，导游人员应热情欢迎并对游客道声辛苦，让游客感受到旅行社对他们的关心和企盼，有一种“终于到家了”的感觉，这可以增强游客对旅行社和导游人员的好感。"#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