

导游带团过程中100个怎么办(三)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_ti2020/573/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_B8_A6_E5_c34_573325.htm 41 . 地陪、全陪、领队各自手中的计划有出入, 导游员该怎么办 [情况简析]

地陪、全陪、领队各自手中的计划有出入, 主要原因是各旅行社之间在接待计划上出现问题。责任虽然不在导游员身上, 但面对游客, 导游工作不能冷场, 而应采取积极的态度去解决这一矛盾。 [参考提示] 发生上述情况时, 导游员 (特别是地陪) 要尽快向自己所属的旅行社汇报, 并取得下一步的执行计划。若是地接社的责任, 地陪则应代表旅行社向全陪、领队说明情况和赔礼道歉。若地陪一时无法得到旅行社明确指示, 游客准备出游时, 那地陪可采用寻找“共同点”的做法, 即地陪、全陪、领队各自手中的计划都有的景点或相同的内容进行游览, 等到旅行社有了明确的指示后再执行其他方面的活动内容和游客享受的标准。但从目前的情况来看, 导游员基本上采取尊重组团社的意见, 同时向旅行社汇报的做法。还有, 导游员在核对和商定日程时, 应采取积极配合、相互尊重的合作态度, 以免出现僵持的局面。

42 . 游客提出修改或增加游览项目, 导游员该怎么办 [情况简析] 游客抵达一地后, 提出修改或增加游览项目的要求时有发生, 这也是很正常的事情。游客希望在有限的游览时间中得到最大的实惠, 最满意的旅游。作为导游员应根据实际情况, 提供最大的帮助和方便, 以满足游客的实际需要。 [参考提示] 游客提出修改或增加游览项目时, 导游员要立即与地陪、全陪、领队协商游客的要求。若修改后的游览内容不增加旅行社的费用 (包括景点门票) 以及改变旅游车的

运行线路和时间等,客观上也是可行的,那导游员应尽量满足游客的要求。若修改后增加的游览内容涉及到增加旅行社的费用,导游员则应向旅行社汇报,对需要加收的费用事先要向游客交代清楚,并按规定收取费用和开具发票。若游客的要求实在无法给予满足,导游员也应向游客说明原因,耐心解释。若游客提出超规格和超接待计划中的享受标准,导游员则应向旅行社汇报,得到明确指示后,方可进行新的接待计划。

43. 游客“喜欢”上你,导游员该怎么办 [情况简析] 在旅游过程中,由于那种轻松愉快的氛围使得人与人的交往容易产生好感和感情,游客喜欢上导游员这也是属正常的现象,作为导游员也不必多疑。但问题的关键是要看那种喜欢的程度和性质,游客本身存在怎么样的思想动机?其言行是否“出格?” [参考提示] 游客对导游员产生感情和喜欢上导游员,作为导游员首先要保持清醒的头脑,谨慎地把握好与游客之间距离,切忌卷入感情的注定涡之中。态度上既不要太冷,也不要过热,以免伤着游客的自尊心。同时,要自始至终地以一名为游客服务的导游员身份认真做好本职工作。不卑不亢、落落大方,在行动上不要单独和该游客接触相处,更不要独自一人去游客的房间。游客若邀请你到卡拉OK厅去唱歌、舞厅跳舞、吃夜宵等,导游员应想方设法给予谢绝,并寻找借口而避开。游客若有非份之想或有挑逗言行,导游员要明确表明态度或予以拒绝,必要时应果断地采取措施,以免陷入尴尬难堪的困境之中。

44. 游客出现逆反心理时,导游员该怎么办 [情况简析] 俗话说:“禁果分外甜”。游客的逆反心理主要是由于对事情和问题的好奇心,或是对旅游接待服务不满而引起的。在旅途中,各种制约旅游顺利进行的因素有很多,导游员有时

又不能把真实的情况告诉游客,这时他们会感到好奇,也有的想把真实的情况搞清楚,这样就引起了游客的关心和注意,并且产生种种猜测。因此,导游员在某种特定情况下,可以利用游客这种好奇心,解决一些需要耐心解释和当面劝说解决不了的实际问题。[参考提示]首先导游员应该明白,游客逆反心理的产生会改变他们的态度和观点,从而可以不听导游员的指挥和安排,对旅游团队内部的团结和纪律都会产生不良的后果,严重的会对导游员的组织工作带来失控的危险。为,一旦发现游客出现逆反心理,导游员要及时采用灵活的导游方法,既可故意将某种需要耐心解释的问题和事情不泄露给对方,也可尽量不让或少让游客得到某种有“价值”的信息,这样或许会使游客更加重视那些有价值的情况和问题,加上本身存在的逆反心理,他们就会十分爽快和不假思索地接受导游员的“观点”和“意见”。游客的内心是极其复杂的,有时候导游员越是耐心地做劝说解释工作,游客越不领情和接受导游员的观点和意见,相反,导游员越不对游客解释,而有可能成功地“劝说”游客。在这里,导游员把握好其“火候”是至关重要的。

45.开玩笑导致不快时,导游员该怎么办[情况简析]在旅游途中,导游员与游客之间说说笑话、开开玩笑是常有的事情,这也体现出团队气氛的和谐和愉快。但是,凡是都要有个“度”,玩笑开过头便乐极生悲,大家不欢而散不说,还会引起种种矛盾和误会,从而会严重影响旅游团队的团结和旅游进程。作为导游员应该把握这个“度”,防止旅游团队内因开玩笑而导致不快的事情发生。[参考提示]若是导游员和游客之间开玩笑,导游员首先要了解和熟悉游客的脾气和爱好、习惯等,不可冒然不恭,开玩笑要适可而止。说上一两句就可

以了,但不要太随便,不要因想和游客搞好关系就把玩笑挂在嘴边。其次,开玩笑在次数上或时间上要适度控制,不要涉及游客的尊严、短处及生理缺陷,更不要用游客的痛苦和烦恼作为开玩笑的材料。一旦发现自己与游客开玩笑过了头时,导游员要紧急“刹车”,并有礼貌地向游客赔礼道歉,也可以将话题巧妙地转移到另一话题上去,同时运用风趣幽默的语言来消除可能出现的不快。若是游客之间开玩笑导致不快时,导游员要赶紧劝阻,同时可以将旅游团队进行转移,用自己的精彩讲解和介绍去分散游客的心头不悦,还要进一步防止那些隐患的再次发生。

46. 与游客交谈时出现忌讳问题,导游员该怎么办 [情况简析]

由于国情的不同和意识形态的差异,导游员同外国游客交谈时应注意回避那些忌讳和令人不悦的话题,因为这些话题的出现会影响旅游团队以及旅游者个人的情绪,轻则会对导游员产生反感,重则会影响整个旅游团的接待计划或造成投诉,外事确无小事。[参考提示] 导游员在与游客交谈时,话题的选择应该讲究“投其所好”,在不违背大原则的前提下尽量采用求同存异,即避开不同点,寻求共同点,尽量回避因国情的不同和意识形态的差异所造成的不同看法和观点,力争相互谅解,相互谦让。同时,要注意游客对某些话题的忌讳,若是导游员敏感地意识到忌讳问题即将出现或已经出现时,此时要立即停止并巧妙地采用“话题转移”的方法,顺其自然地转到另一个话题上去,或者借口暂时离开一会儿,使得交谈话题暂时中断,这样就不会出现尴尬的场面。以下是一些常见的忌讳话题:

- (1) 个人的隐私及私生活,其中包括游客的年龄、收入、婚姻、住址等。还有对汽车、服饰及家具等价格也不应涉及。
- (2) 令人不悦的事情,比如死亡与衰老、丑闻与惨案、讨厌

的害虫与色情下流的故事等等。若是游客有病在身,也不适宜谈论病情,在他们看来是一种失礼的行为。(3)不要过分关心和劝戒游客,更不要问游客“吃饭了没有?”如果提醒游客“天变凉了,你该添加衣服了”。或者建议他去买一双皮鞋,游客会感到导游员在粗暴地干涉他的个人自由。(4)不应谈论游客的“长短”,不要传播小道消息和女士的胖瘦与美丑,也不要问游客的宗教信仰、政治主张和生活习惯,更不要抨击游客国家的总统与领导人以及游客所属何党何派。这些都是不礼貌的。顺便提一下:导游员不要谈论自己不熟悉的话题,不必不懂装懂,必要时可以以实相告,虚心向游客请教。

47. 所有不悦都归咎于你,导游员该怎么办[情况简析] 导游员在带团过程中,各种制约旅游活动顺利开展的因素有很多,导游员带团顺利是相对的,而不顺利则是绝对的。然而,游客并不认为这些制约因素的客观存在,而是认为导游员没把导游服务工作做好,因此,游客往往把旅游途中所有麻烦和困难都归咎于导游员,把所有心中不悦也归咎于导游员。面对游客的指责、不满,导游员应该怎么办呢?[参考提示] 俗话说:“冰冻三尺非一日之寒”。游客把所有不悦都归咎于导游员是有个量变到质变的过程,同时也说明这个旅游团在旅行途中遇到了不少困难和麻烦。面对那种既尴尬又“特殊”的场面导游员首先做的一种事就是要停身而出,勇敢地接受“严峻”的考验,头脑要冷静,同时也要采取一些措施和讲究解决问题的方法。比如:(1)及时向旅行社汇报,并听候指示。(2)无论出现什么事情和问题,也不论责任在地接社或组团社,(3)作为全陪、地陪要进行沟通,统一思想、统一行动,在适当的时候向领队、“群头”以及有影响的游客说明情况,耐心解

释，并求的理解和原谅。(4) 采取可行的弥补方法，比如，在旅游期间可适当提高住宿标准、改善伙食、赠送礼品以赔偿一些经济损失。(5) 在以后的带团过程中，导游员要以更加出色的工作、热情的服务、精彩的讲解为游客服务。

48. 拒绝游客不合理的要求，导游员该怎么办 [情况简析]

旅游回队活动过程中，可以这么说，游客的要求和恳求无时无刻都在提出来，这些所求各种各样。虽说这些所求多属个别服务性质，但也得花费导游员的大量精力。有的马上能解决的，有的不属导游员管辖范围的，有的合理而又可能的，有的合理不可能办到的，等等。作为导游员应该尽力为游客服务，但有时确实很为难，可是游客心目中的导游员是“神通广大”和“三头负臂”的万事通人物。导游员解决游客的所求也要看当时当地的实际情与况而定，帮助解决问题也必须有个原则性。为了确实解决好这一难度较高的问题，把游客的遗憾程度降到最低限度，用好“拒绝”这个技巧是至关重要的。[参考提示] 正如以上所说，游客的所求是各种各样的。当游客向导游员提出自己所求时，如果当场说出“不”、“不行”、“不可能”、“办不到”等，就好比用一桶凉水从游客的头上浇到脚--全身都凉了。应该看到绝大多数游客是通情达理的，有些游客的请求也是出于无奈。由于受到各种客观条件的制约，一时半刻办不成事情，导游员也切记不要开口就说那个“不”字。要知道遭到拒绝的后果，游客轻则表现出失望、伤心，重则对导游大发雷霆，还有的则与你纠缠不休，一再讲些大道理，搞得你既伤心又费神，不知怎么办才好。为此，当游客对导游员提出有所求的问题时，导游员应以合理而又可能为基础，同时，还要讲究用好拒绝的方法技巧。一般情况下，导游员应先向游客

诚恳地表示尊重、同情和理解的态度,然后,积极地与游客一起商量、探讨所求问题的性质和难度,尽量做好说服工作,这样既不伤害游客的自尊心和感情,又极能得到所求者的谅解和同情,从而增加导游和游客之间的友谊和感情。其实,导游工作就是在服务、操作、帮助、拒绝等过程中不断无序地循环着,带团时间越长,碰到的各种矛盾和问题就越多,这种循环速度就越快。一般地说,原则要坚持,拒绝的方式方法可灵活多样。比如当你敏感地意识到游客的要求完全不能接受时,态度不能含糊,但口气绝对委婉,坦诚相见地做好解释工作,此时的言行切忌模棱两可,不然会使游客产生误会,以为所求虽有难度但你仍有潜力和可能帮他解决。这样的后果势必是给自己带来麻烦、浪费精力,给游客带来不满和反感。又比如对待无理要求者,则可采用转移话题、推诿搪塞、答非所问的拒绝方法,也可采用“不太了解”、“不大清楚”、“我要打听打听”等模糊方式加以拒绝。对待带有挑衅性者,则可采用“攻势”,不但不给对方答复,而且给他来个下马威,提出一个极难答复的问题请他回答。对待合理而又可能办到的问题的提出者,导游员可以采用拒此应彼的做法,即在拒绝不可能办到的要求同时,尽量努力满足其合理和可能的方面,以使游客遗憾和失望降低到最小限度。另外,也可用替游客想办法、出主意以及建议另求他人等方法。其次,游客如属开朗明理之人,导游员最好尽快坦言相告,希望他另作安排。如对方属老人妇女,则以“试试看”为借口,并在以后的接触中给予暗示。对方有身份地位,则需主动委婉拒绝,以免失敬。对方属年轻人也不要当众取笑,而应耐心解释或暗示拒绝的理由。总之,既然是拒绝,那就要多解释,多表达心有余而力不足,

无论怎么说, 总比给人一个冷冰冰的“不”字强的多。如果导游员不善于拒绝, 哪怕只有一次拒绝, 就足以伤透一个或者许多个游客的心, 而好的导游员每天都在拒绝, 但在游客心目中他仍是值得信赖的, 很少因拒绝游客所求而带来不必要的是非和麻烦。

49. 游客提出的问题你一时回答不出, 导游员该怎么办[情况简析] 在旅游过程中, 游客经常会提出一些难度较高或导游员还没掌握的问题, 比如, 楹联上的某些字, 景点中的小建筑以及游客听导游员讲解后所引发的深层次的问题, 等等。游客的提问反映出他们求知欲望大, 好奇心强, 思想活跃。游客提问的越多, 越能说明导游员与游客之间关系的融洽。所以, 当游客所提出的问题导游员一时回答不出来, 那也不必难为情, 但必须采取一些导游方法和技巧来妥善解决。[参考提示] 游客提出的问题导游员一时回答不出, 作为导游员首先不要紧张以及流露出尴尬的神态, 也不要望文生义或胡编乱造地瞎说一气。应是实事求是地向游客解释清楚, 并可请教其他游客是否能解答问题, 拜能者为师, 态度要诚恳谦虚。其次, 导游员也可请教在景点的工作人员以及正在带团的其他导游员。实在不方便的话则可把所提问题以及游客的姓名、通信地址或是住房号码抄下来, 当天旅游活动结束后(或在游客自由活动时间)赶紧与旅行社或资深导游员取得联系, 或查阅资料, 将所获答案在第二天带团时赶紧告诉游客。若是旅游团已离开本地, 那导游员就得以通信的方法将问题答案告诉游客。请注意! 此项工作千万不可不做, 不可忘了给游客一个满意的答复。

50. 游客不听劝告, 导游员该怎么办[情况简析] 游客不听导游员的劝告, 其原因是多方面的, 有的是不愿服从已经更改过的游程计划, 有的是觉得导游员水平不高难以信任, 还有有的是

游客本身心理原因,等等。这些情况的产生极有可能影响整个旅游计划,也有可能导致导游员指挥失灵、失控的局面。[参考提示] 如果发生游客不听劝告的事情,导游员必须冷静地想一想自己的决定及言行是否有不足之处和错误的地方,然后再分析一下游客不听劝告的原因,根据不同的情况做出不同的对待。此时,地陪最好请领队、全陪一起来(或分别找游客)做好说服工作,同时,也可请其亲朋好友做劝说工作。导游员除了要以理服人外,态度上要和气,耐心解释也需讲究些方式方法,采用暗示的方法、真诚相待的方法、启发引导的方法、规劝说服的方法,等等。总之,导游员要千方百计,想尽办法使得游客服从旅游计划,不然的话问题将会变得更加复杂和麻烦。

。 "#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