

导游带团过程中100个怎么办(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_ti2020/573/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_B8_A6_E5_c34_573326.htm 21 . 出现因游客的要求而未能办到时，导游员怎么办[情况简析]导游员在带团时

，游客会向导游员提出种种要求，这些要求是各式各样、五花八门的。分析这些要求无非有几种情况：一是合理而有可能办到的；二是合理而不可能办到的；三是根本就不合理的。导游员在接受游客的要求之前，务必要充分考虑到这些因素。在没有绝对把握解决游客请求时应给予婉言拒绝；一旦答应游客的要求，导游员务必要做到言而有信，言行一致，切忌言而不行，失约于游客，这会给导游员带来不良影响。 [参考提示]中国有句古话：“一言既出，驷马难追”。这是导游员在带团过程中的行为准则。一般来说，对待游客的要求，决不用“我肯定可以为您办好这件事”或者“我办事您绝对可以放心”等等的话。万一导游员在办理游客要求的过程中出现问题，或者办不成，岂不是陷入尴尬的局面。这是你轻率地答应游客，又轻率地失信于游客。这样容易引起误会，又会伤害游客的感情。接受游客的请求时，最好采用“我没把握，但我可以试试看”或者“我尽力而为吧”的语气。如果导游员答应了游客的某些要求后，就要真心诚意地办，若万一因种种原因而无法办到时，导游员要及时告诉游客，让他们有个心理准备，并诚恳地向游客表示歉意，尽量弥补心中的不悦。还有，导游员在自己失约之后，切忌以种种理由来为自己辩护，也不要编造谎言去欺骗游客，否则，游客是不会谅解的。为此，导游员要珍惜自己的人格形象一样去

珍惜自己的承诺，只有这样，才能受到游客的尊重和爱戴。

22. 游客出现挑剔时，导游员该怎么办 [情况简析] 游客在旅途中出现挑剔无非有两种情况：一是个别游客故意而为，二是由于游客服务出现问题而感到不满所引起的。但从目前的情况来看，绝大多数的挑剔问题都出自于第二种情况。导游员应该重视游客提出的挑剔问题，并且妥善地解决好这些问题。 [参考提示] 许多优秀的导游员都曾有这样的体会，既喜欢挑剔和责难的游客，在一个有素质和教养、有忍耐和能认真倾听的导游员面前，挑剔会变得软弱无力，最终成为旅途中的小插曲，唱过也就算完事了。一旦发现游客有挑剔和责难的苗子时，导游员首先要主动拜访游客，认真倾听他们的指责言语，必要时要做写些笔记，态度上要表现出有诚意，并不断地点头表示同意游客的意见。此时，最好不要打断游客的说话，尽可能地让他发泄，当游客无话可说时，而且要到能够接受导游员说话时，导游员才能心平气和地、耐心地解释那些挑剔的问题，同时也应虚心接受“挑剔中合理部分”，并且着手改正存在的问题和服务缺陷。所以，以某种意义上说，游客的挑剔实质是和导游员的耐心在进行着一场实对实的较量，谁坚持到最后，谁就会赢得这场较量。相反，导游员如果在这场较量中，不耐心、不认真倾听，还是那样口若悬河、夸夸其谈，那么，失败也在情理之中了。

23. 自己错了，导游员该怎么办 [情况简析] 俗话说：“金无足赤，人无完人”。导游员是人而不是神。在整个带团过程中，导游员接触面广，人际关系复杂，工作节奏快，有时会遇到突发事件和意想不到的情况，在这种特殊的环境中工作难免会说错话和做错事。导游员的出错会给游客带来伤害和损失

，造成内心不悦和精神上的痛苦，也有可能给旅游接待计划带来不良的印象和后果。 [参考提示] 导游员一旦发现自己的言行有错误时，首先要端正态度，改变观念，消除那些“有损形象、导游难做、生怕投诉”等为难情绪，及时而有真诚地向游客道歉，勇于检讨自己在言行方面的失误和过错。态度上要和气，语言上要使用敬语（比如，请原谅、对不起、很抱歉）。其次，在行动上既可用手势向游客打招呼，微笑地鞠躬、敬礼，也可以写一张字条，赠送一束鲜花等。值得一提的是：导游员在向游客表示道歉时应注意道歉的尺度，同时，也要分清自己出错的大小、性质以及产生的后果的程度，把握好道歉与表示遗憾的实质区别。

24. 游客出错时，导游员该怎么办

[情况简析] 随着旅游活动的顺利进行，游客之间的熟悉程度和关系也越来越好，他们开始感到格外的轻松愉快。这时，游客的弱点和缺点开始外露，自由散漫、群体意识差、说话随意等都不同程度地表现出来。在这种特定的气氛中，游客的言行出错也在所难免。导游员对待他们的态度，尤其是对待游客言行出错的态度是至关重要的。 [参考提示] 发现游客出错时，导游员首先可以用手势、眼神、声调、态度等来告诉游客的问题所在。这种做法其效果不比用嘴说来得差。如果你直截了当地指出游客的错误，他们或许不但不接受，相反会产生逆反心理。因为是你打击了出错游客的自尊心和虚荣心，伤害了游客的感情。这好比你用鲜花往他嘴里塞，而不是送到他的手上，游客是不会容忍和接受的。其次，在指出游客的错误时要注意自己的态度，最好不要说出“我现在必须告诉你！你的错误出在XXX地方，你明白吗？”这样的话。它同样是给游客心理上的打击，使对方反感

，产生敌对心理，即使导游员的态度是端正的，语气是温和的，但最终的结果却是相同的。最好的方法应该是：在指出游客错误言行之前要有一个“友好的过度”，既你可采用“我的看法可能不对”，“或许我不一定是对的”，“我有一种想法不知是否该说”，等等。这样的说法既主动，又能使游客接受。总而言之，要使游客同意你们的观点和意见，首先要尊重游客，然而再用一些暗示的方法，或婉转的方法，或诱导的方法，其目的是不伤和气，不伤感情，是游客在潜移默化中的接受导游员的观点和意见。

25. 游客不慎遗失交通票据, 导游员该怎么办 [情况简析]

游客因不慎遗失飞机票或火车票、轮船票等交通票据, 一般均属粗心大意和保管不妥所造成的。游客交通票据的遗失会给整个游程的顺利开展带来不必要的麻烦, 也会给游客本人造成经济损失和带来许多烦恼, 因此, 导游员要采取措施, 做好工作。 [参考提示]造成遗失交通票据的主要责任在于游客本身。此时, 导游员应尽快做好安抚游客的工作, 积极帮助游客回忆和寻找, 不要责怪游客。假如实在寻找不到, 也应耐心地向游客讲清楚遗失交通票据后的一般处理程序。比如, 游客在出游前遗失飞机票, 那必须请游客以书面形式向航空公司有关售票处申请挂失, 并且提供相关的证明材料。若是在出游前遗失火车票, 那只有请游客另行购票, 其费用自理。若是在旅途中遗失火车票, 也只能按照铁路交通部门的有关规定, 即自发现丢失的车站起补票, 若不能确定丢失站, 要从始发站补起并且交纳手续费。若是轮船票在出游前遗失, 游客应另行购票。在旅途中遗失, 游客应提供足够的证据, 经确认无需补票。若无法证明, 按补足全程票价处理。若游客改乘下一班航班、车次等赶往旅游目的地, 导游

员就应把下一站的旅游接待计划和安排活动的内容详细地交代清楚,同时也要告诉游客旅游团住宿的宾馆以及与导游员联系的方法,等等。

26. 游客在中途转机,询问是否再需交纳机场建设费,导游员该怎么办[情况简析]从这个旅游团队购买机场建设费的实际情况来看是属自理的。遇到需要在机场中转的情况下,游客不太清楚民航有关方面的规定,作为导游员要热情详细地介绍这方面的情况,使游客对民航的规定有所了解。[参考提示]交纳机场建设费是民航交通部门的有关规定,也是每位乘坐民航飞机的游客应尽的义务。导游员要告诉游客,在我国机场乘坐国内和国际航班的旅客,有下述情况的无须再次交纳机场建设费:(1)在国内机场中转未出隔离厅的国际旅客。(2)乘坐国际航班出境和乘坐港澳地区航班出境持外交护照的旅客。(3)持半票的12周岁以下的儿童。(4)乘坐国内航班在当日中转(停留不超过8小时)的旅客。导游员讲清了以上的情况,游客自然会知道自己该怎么做了。

27. 旅游团乘坐的班机晚点起飞,导游员该怎么办[情况简析]飞机晚点起飞的原因有多种,比如飞机出现故障需要修理,机场有雾能见度低不能马上起飞,飞往的目的地有特殊情况不能降落,等等。导游员和游客抵达机场得知这一消息后,会对游客的情绪产生影响,也会给导游员带来新的问题和工作量。此时,导游员要把安抚游客以及重新考虑下一步的工作作为重点,防止个别游客因对飞机晚点起飞所引起的不满转移到导游员的身上。[参考提示]一旦得知游客所乘航班将要晚点起飞时,导游员首先要将游客安抚好,并亲自再次核实情况,问清晚点起飞的原因以及确切起飞的时间。随后将确切可靠的消息通知旅游团全体游客,做好耐心的解释工作,同时要与全陪、领队商量对策,采

取灵活的措施。假如游客所需等候时间不长,则可组织游客参观机场周围的景色或者让游客上机场商店去购物。如果到了用餐时间,就得及时与就近定点餐厅联系用餐,并可适当放宽一些用餐时间,其目的也是为了消磨一些时间。若是延误时间长,需要等到第二天,导游员就得再次确认航班起飞时间,并及时向旅行社汇报。由于飞机晚点是航空公司的责任,导游员除了要安排好以后的活动项目外,不要忘了行李交接事宜。若是飞机晚点没有确切的起飞时间,那导游员只有将游客“牢牢地看住”,等到有了消息方可采取下一步的工作。

28. 游客若有越轨言行,导游员该怎么办[情况简析]所谓越轨言行是指该游客的所作所为已经侵犯了一个主权国家的法律以及违反了现行政策的言行。从目前的情况来看,一部分海外游客缺乏对我国法律和现行政策的了解,缺乏对我国国情的了解而出现的某些越轨言行。当然,这也不排斥有极少数明知故犯者和故意而为者。[参考提示]一旦发现旅游团队中有越轨言行的游客,作为导游员必须立场坚定,旗帜鲜明,对其言行进行制止,并及时宣传我国有关政策和规定。同时在处理此类事情要非常慎重,事先要作调查研究,认真核实,分清两种不同性质的界线,分清有意和无意的界线。对那些因不了解我国国情而做出违法行为者,导游员要讲明道理,指出其言行的危害性和严重性,并须报告有关部门,由他们来处理。对于那些严重违反我国的现行法律,比如,走私贩毒、倒卖金银、嫖*卖淫、贩卖黄色录像带、录音带、激光视盘以及非法集会、示威游行等,导游员一经发现应立即向有关部门报告,积极而又认真地配合有关部门予以严肃处理,这是一名导游员的神圣职责。

29. 可疑人员尾随旅游团队,导游员该怎么办[情况简析]导游员在

带团过程中偶尔也会碰到有可疑人员尾随旅游团队的情况。发生这种情况大多数是在景区或车站码头人员较杂的场所,而那些尾随旅游团队的可疑人员其目的也十分清楚,那就是看中游客口袋中的钱,或是盯住个别游客想占他们的便宜,使游客受骗上当。总之,可疑人员尾随旅游团队会给团队造成不安定因素,以及带来不必要的麻烦。因此,导游员提高警惕,经常观察团队以及周围的情况,防止那些可疑人员有机可乘。[参考提示]一旦发现可疑人员尾随旅游团队,导游员要立即采取必要的防范措施,首先要与领队和全陪紧急商量并分别做好工作。对待游客要告之提高警惕,并注意保管好随身携带的钱包和财物。对待那些可疑人员要向他们提出警告,并勒令不要尾随旅游团队。若不听立即与景区管理部门或保安人员联系。若发现他们有行窃企图,导游员要挺身而出勇敢地向他们作斗争,确实维护游客的切身利益和财产安全。同时也要及时向旅行社及有关部门报告,必要时可打110电话报警。

30. 有不明身份的人与游客搭讪,导游员该怎么办[情况简析] 游客在景区(景点)参观游览过程中,常有不明身份的人与游客搭讪、兑换外币、兜售商品等,这说明该旅游景点环境治理差,市场管理不到位。从目前的情况来看,全国还有少数景区(景点)存在着这样的问题。导游员面对上述情况不能视而不见,无动于衷,为了确保游客的安全,要积极采取有效的措施。[参考提示]一旦发现那些不明身份的人与游客搭讪、兑换外币、兜售商品等,导游员要及时给予制止,既要对他们提出警告,又要劝阻自己的游客。若是游客不理睬那些,导游员要给予赞赏。若是游客不听劝阻,导游员要马上与领队、全陪取得联系,共同前来劝阻游客。若那些不明身份的人“撒野”,导游

员就该和市场管理部门或者景区(景点)治安管理人员联系,由他们出面制止那些人的不法行为。其次,导游员要在适当的时候可以向全体游客宣传解释,并举些实例告诉他们不要上当受骗,以防万一。导游员在处理该类事情中,立场要坚定,态度要明确,防止意外事情的发生是十分重要的。 "#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