

一个合格导游要做到的几件事！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_ti2020/633/2021_2022__E4_B8_80_E4_B8_AA_E5_90_88_E6_c34_633129.htm id="oilf" class="csre" style="word-break:break-all."> 接待过程中，经常会遇到客人提出某些难以办到的要求，例如，客人在旅游旺季要购买去旅游热点的机、车票，客人要求在短时间内去参观长距离的旅游景点，客人要求在不增加费用的情况下增加旅游项目等等。遇到此类情况导游员应该注意：1.不能直接说“不”字，因为那很容易伤害客人的自尊心，会使他们感到你对工作不负责任。2.要表现出尽心的姿态，并通过行动让客人看到，你确实是在为他们提出的要求而努力。3.不能马上说不行，也不要急于解释为何办不到的原因，这样客人不但不会接受，甚至还会引起反感。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