

全国导游资格考试导游业务应变能力问题 2 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__E5_85_A8_

E5_9B_BD_E5_AF_BC_E6_c34_633145.htm id="zzxx" class="sjsjs" style="word-break:break-all;">>26、由于天气原因去上海的飞机不能按时起飞，推迟到晚上。但晚上十点机场宣布取消当日航班。各国外宾情绪低落，对你大吵大闹十分不满，在这种情况下，他陪应如何处理？（1）地陪应向旅游者道歉并说明这是由于天气原因造成的，请旅游者能给予谅解，稳定游客情绪；（2）立即问清第二天飞机时间、班次，并安排行李等事项；（3）尽快解决游客的食宿问题；（4）通知游客第二天起床。早餐、行李及发车时间、地点；（5）通过旅行社计调部门通知下一站。

27、一位日本旅游团离开大连时，一游客在抵达火车站后，突然找到你说，他发现自己的照像机变焦镜头不见了，又记不清丢在何处，该团明早抵京后，当晚就要回国，你作为地陪导游员应如何处理此事？（1）安慰日本客人；（2）让客人回忆最后使用该镜头的时间、地点（3）立即返回汽车上查找或贵客休息处查找；（4）打电话向下榻宾馆客房部寻找；（5）留下客人的姓名、详细地址和电话，以备找到后返还给失主；（6）客人走后，如找到，可通过马上去京的其他团队导游员设法代转给客人，如果时间不允许旅行社应设法在近期内转给外宾或邮去；（7）如果没有找到，应给客人去信致歉。

28、部分游客提出不想随团去福陵参观，而想去中街购物，遇到这种情况，你如何处理？（1）应尽量动员他们随团去参观，并介绍福陵的新变化；（2）若游客仍坚持自己意见，可争得领队、全陪

意见先送他们去中街，并告之集合时间、地点，以便返程时接他们回宾馆，并把自己的联系方式告诉他们以便随时联系；（3）最好能留全陪带队，随他们去购物，以确保安全。

29、地陪在团队游览中，如遇到游客晕车或中暑，如何处理？（1）在游览前。导游应了解游客中有晕车的情况，事先通知他们服晕车药，并劝告他们少进食，上车后应照顾他们尽量坐在车的前部，靠车窗的位置，以防止晕车，如已发生晕车就应让患者勒紧裤带，防止内脏震动加重病情。同时与司机联系，求得他的协助。（2）导游员应尽量减少旅游者在太阳下曝晒，让他们带好遮阳伞，注意多休息，喝一些清凉饮料，以防中暑，如发现中暑者，团队中如有医务人员，应就地抢救。如无医生，应在游客的协助下把患者抬到阴凉处，做些力所能及的抢救工作，让患者平卧。解开衣裤、全身放松，在领队或家属的陪同下服用十滴水、仁丹或其他防暑药物。如患者处于昏迷不醒状态，则应立即送往就近医院抢救。

30、导游员陪团在五爱市场购物时，由于人多拥挤一位游客突然发现自己身上的钱包不见了，这时导游员应如何处理？（1）分析钱包丢失的时间、地点。如罪犯还没有逃走，应带领其他游客将其捉拿归案，扭送公安机关；（2）如犯罪分子已经逃脱，应让游客回忆犯罪嫌疑人的特征，向当地公安机关报案，告之事情发生的经过、时间、地点、作案人的特征，并将受害人的姓名、单位、电话及钱包的样式，钱物数量讲清，以便破案时联系；（3）及时向旅行社汇报，迅速写出事故报告；（4）做好善后工作，安抚受害者以及其他旅游者。

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