

假如旅游团多次遭遇不快，导游员该怎么办？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\\_81\\_87\\_E5\\_A6\\_82\\_E6\\_97\\_85\\_E6\\_c34\\_633151.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/633/2021_2022__E5_81_87_E5_A6_82_E6_97_85_E6_c34_633151.htm) id="oilf" class="csre"

style="word-break:break-all."> 越是旅游旺季，旅游服务接待部门越可能会出现服务缺陷，但是，一个旅游团队从入境到连续出现麻烦和不快的遭遇是极少数的，当然，也不能因此轻视这种现象。按照导游界的行话说，这样的旅游团是中头彩了。面对前几站的旅游服务出现缺陷，大部分游客都十分不满，而该旅游团即将抵达本站时，导游员要做好充分的思想准备，要用十分友好的态度，热情周到的服务，丰富精彩的讲解，把该旅游团的不满和遗憾降到最低的程度。当导游员得知该旅游团的遭遇和情况后，首先要端正自己的思想和态度，树立“我能够接好此团”的信心，同时也要冷静的想好接待旅游团的特殊方案和措施。当迎接到该团游客，导游员要以非常友好的态度和热情去欢迎他们，并以精彩的讲解来吸引和鼓励游客。除此之外，要迅速把自己的打算和安排与全陪、领队进行交流沟通，并与其认真总结前几站的经验教训，针对实际情况做好在本站的服务接待工作，在与各旅游接待部门确认的同时，要向他们说明情况，争取支持和配合。在以后的旅游期间，导游员要用足用好手中的“权力”，尽可能地安排一些不超出费用而游客又感兴趣的旅游项目，尽可能地讲解一些他们感兴趣的内容，尽可能地帮助解决他们一些实际困难和需求，尽可能地使他们玩得高兴，吃得满意，住得舒适，以挽回一些不良影响。如有必要还得请旅行社领导出面向游客赔礼道歉，并补偿一些经济损失，这样或

许能把游客多次遭遇不快的情绪降到最低，当然，这种情况是在万不得已的情况下。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](http://www.100test.com)