

技巧心得：导游带团见招拆招（16 - 20）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__E6_8A_80_E5_B7_A7_E5_BF_83_E5_c34_633162.htm id="zzxx" class="sjsjs" style="word-break:break-all;">> 16.游客提出要求送餐服务，导游员该怎么办？ [情况简析] 提出要求送餐服务的游客绝大部分是上了年纪的老人、体弱多病的，或是在旅游过程中不慎摔伤的、突然生病的，等等。这些游客在生活上发生了困难，请求导游员帮忙也是理所当然的，作为导游员有这个义务帮助解决生活上的困难。 采集者退散 [参考提示] 导游员首先要和宾馆服务总台或餐饮部取得联系，并询问有无送餐服务。若有，导游员要问清楚送餐服务费是多少？因为这些都不要让游客知道了解，以便宾馆在提供送餐服务时请游客主动付费或采取统一结帐的方法。如果该宾馆没有此项服务，那导游员就得主动和宾馆餐饮部联系，请他们事先做好准备，到时候由导游员亲自为游客服务。 17.游客晚间想出去购物，导游员该怎么办？ [情况简析] 游客晚间想出去购物，其原因也是多方面的，比如，有的游客晚间没事做想去逛商场，有的是兴趣爱好，有的购物“任务”没完成，还有的想去“凑热闹”，等等。 www.Examda.CoM 考试就到百考试题 [参考提示] 游客晚间想出去购物，作为导游员一般要给予满足和协助，必要时可陪同游客一起前往，并且当好游客的“参谋”，热情介绍和指导游客购物。若导游员有事一时走不开，但也要做好以下几项工作：（1）提醒游客妥善保管好自己的钱包；（2）带好饭店店徽，以防迷路；（3）建议游客去定点商店或大型正宗的商场，并为其写好商店名称与地址；（4）为游

客安排好出租车；（5）关照游客要尽早回宾馆；（6）告诉游客返回宾馆后要和导游员取得联系，等等。

18.游客买了东西又想退，导游员该怎么办？[情况简析] 游客买了东西又想退，起原因是多方面：（1）发现所买商品有假或有毛病；（2）觉得商品价格与价值不符；（3）购物前考虑欠妥；（4）经受不住其他游客的“述说”，等等。来源：考试大的美女编辑们

[参考提示] 游客买了东西又想退，导游员首先要问清原因，同时又要给予积极的协助，比如，提醒游客退货时要带好发票，帮助安排好出租车，写好一张便条，上面标明商店名称、地址以及请求商店给予协助和解决等。导游员不应以任何借口作为拒绝的理由，必要时要陪同游客一起前往。

19.游客买到假冒伪劣商品，导游员该怎么办？[情况简析] 游客买到假冒伪劣商品的事情时有发生，当时游客的情绪会变得很激动，有个别人会指着导游员的鼻子骂人以及扬言投诉等。发生这种情况虽然主要责任不在导游员身上，但游客却认为是你导游员把他们带到商店里去的，其责任理所当然是导游员的。面对火冒三丈的游客，导游员要冷静，同时采取相应措施解决游客的实际问题。百考试题论坛

[参考提示] 当游客买到假冒伪劣商品，出现情绪激动时，导游员要尽自己最大的努力来稳定游客的情绪，以免出现不必要的麻烦。同时，导游员要问清游客所购何物？在什么商店购买？购物发票是否保管好？说它是假冒伪劣商品的理由，等等。然后再与购物商店以及有关工商行政管理部门取得联系，并且陪同游客到所在购物商店进行交涉。在与有关部门的交涉过程中，导游员要始终维护游客的利益，据理力争，并按照《保护消费者合法权益条例》办事。事后，导游员要把详细经过

向旅行社汇报。 20.小贩向游客强拉强卖，导游员该怎么办？

[情况简析] 个别旅游风景区有一些小商小贩对游客进行强拉强卖，他们经常成群结对或围追堵截和纠缠不休，引起游客们的不满和报怨，作为导游员不能轻视这个问题，应该采取不要的措施。 [参考提示] 导游员在前往有此类情况发生的旅游景区时，首先要给游客打好“预防针”，告诉游客不要上当受骗，并说明当地的土特产品以及旅游纪念品在旅游定点商店都能买到。若游客被小商小贩缠住时，导游员要勇敢地上前阻拦，必要时向当地旅游管理部门或当地市场管理部门报告，使得游客不受伤害和损失。同时，导游员在带团技巧上要采取“紧密而又快捷”的方法，确保旅游团顺利安全通过“包围圈”。值得注意的是，有个别景区还存在着算命、看相、乞讨、行窃、打斗等现象，这会严重影响游客的兴趣。景区环境需要整治，但导游员必须提高警惕，及时提醒游客注意安全。 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