

技巧心得：导游带团见招拆招（11 - 15）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_633163.htm id="oilf" class="csre" style="word-break:break-all;">> 11.旅游团因故延长在一地的停留时间,导游员该怎么办? [情况简析] 旅游团队因遇大风、下雪或雾天等客观原因,造成游客不得不延长在一地的停留时间。此时,游客可能会出现抱怨、不耐烦等心理状态,作为导游员应保持良好的工作作风,加倍努力地为游客服务,并做好在延长期内的导游工作。 [参考提示] 旅游团队因遇不可抗力因素,造成游客在当地的停留间延长,虽然责任不在导游员,但是,作为旅游团队的领队、全陪和地陪都应以最快的速度向自己所属的旅行社汇报,特别是地陪要尽“主人”的职责把善后工作做好。除了要继续保持与地接社的联系外,还要按照旅行社的指示和要求去做,重新落实新的旅游接待计划,比如住房、用餐和车辆安排等。其次,要重新安排好延长停留期内的参观游览活动,适当延长在旅游景点中的时间以及增加新的旅游景点和娱乐项目,尽量使游客玩得高兴,让他们忘掉那些不愉快的事情。同时,导游员还得提醒旅行社有关接待部门以便通知下一站的旅行社,让他们及时变更接待计划,准备迎接游客的到来。采集者退散 12.游客在餐馆用餐,导游员该怎么办? [情况简析] 按旅行社的一般安排,除了早餐在原宾馆用餐外(当然也有个别旅游团在外面用餐的),其余的中、晚餐都在宾馆外面不同的餐馆用餐。因此,导游员在不同的餐馆用餐时,除了介绍该餐馆不同的特色和风味外,其余的操作程序基本是相同的。游客在用餐时,由于年龄、性格等原因,一般都会出

现吃的有快有慢的情况。在此期间,导游员要遵循“不要催,让游客安心吃饭”的原则。但同时也应考虑到由于受游览时间和活动内容的制约,所以,给游客多少时间用餐,要看当时的情况决定。[参考提示]游客抵达餐馆后,导游员首先要请餐馆服务人员安排好游客席位,然后可介绍洗手间的位置。在开席之前可适当讲解一些中国的饮食文化(对那些欧美游客要教他们使用筷子的方法),也可介绍该餐馆属哪个菜系的菜肴,特色在何处等。游客在用餐时,导游员起码要巡视两次,看看餐馆提供的菜肴是否符合旅行社规定的质量标准,问问游客对菜肴的咸淡是否满意等等。如果发现问题要及时解决,不要等到游客站起身都不愿吃,那为时就晚了。游客品尝特色风味或晚间没有计划活动外,导游员安排游客用餐时间要宽裕些,但从目前的实际情况来看,早餐约45分钟,午、晚餐为1小时15分钟即可。导游员为了确保饭后的游览活动,饭前要向游客讲清用餐时间,饭后可请游客喝点茶,休息一会儿或让他们上洗手间。然后,导游员要和餐馆办理结帐手续。离开餐馆前要特别提醒游客不要忘记自己随身携带的东西以及衣服等。值得一提的是:导游员自己在吃饭时要抓紧时间,要做到吃的快、吃的好、吃的饱,这些事情虽属无奈,但都是为了工作的需要。 本文来源:百考试题网

13.游客要求自己点菜,导游员该怎么办? [情况简析] 游客为何自己点菜的原因大概有这么几条:(1)旅游团队的饭菜不合自己的口味;(2)自己喜欢吃感兴趣的菜肴以及特色风味;(3)与同桌的团友有意见、闹矛盾;(4)想换个环境,体现身价,等等。[参考提示]根据上述原因,导游员首先要弄清游客为何自己点菜的原因。然后,可针对不同原因采取不

同的措施。一般来说，游客若坚持自己点菜，导游员要耐心解释旅游团队餐是按照协议和旅行社的规定按标准提感提供的，若游客自行点菜用餐，不但餐费治理、综合服务费不退，而且旅行社也将受损失。与此同时，导游员要协助餐厅服务员将游客另作安排，餐间也要关心游客的用餐情况等。

14. 游客临时提出由中餐改西餐，导游员该怎么办？ [情况简析] 游客临时提出由中餐改西餐的原因，或许是：（1）所到饭店感觉不佳；（2）游客想换口味；（3）兴趣突发而致，等等。 [参考提示] 面对游客临时提出的要求，导游员要尽快和用餐单位取得联系，协商游客要求的可能性。若用餐单位方面提出有难度或各种原因不允许，那导游员要做耐心的解释工作，并在解释的过程中加以“婉拒”，同时积极地向游客建议该日或当天的下一顿用餐改为西餐等。若游客坚持要由中餐改西餐，导游员一方面告之他们自己点菜，同时要补偿团队餐的违约金以及折价部分的损失。另一方面也要提醒游客饭后的游览时间和活动内容，不要因改餐而耽误了游览活动。

采集者退散 15. 游客之间闹矛盾提出分餐，导游员该怎么办？ [情况简析] 游客之间闹矛盾提出分餐的原因有多种：一是游客之间有意见，二是一部分游客看不起另一部分游客，三是游客之间性格脾气合不拢，四是个别游客生怕吃亏，等等。游客提出要分餐的事情在旅游途中也时有发生。问题的关键是导游员要及时做好思想工作，并采取相应的措施，防止游客之间的矛盾进一步恶化，影响整个旅游行程计划的实施。 [参考提示] 游客提出要分开用餐，这实质上是给导游员敲响了警钟，预示着旅游团队出现了矛盾，导游员要引起足够的注视。对待游客提出的要求首先要了解为何分餐的原因

，做好耐心细致的说服解释工作以及教育工作。若游客坚持自己的意见和态度，导游员则可请领队出面调解协商或者自行解决矛盾，也可在旅游团队内部调整，将游客原有的用餐座位重新安排。俗话说，“一人向隅，举座而不欢”。一旦发生该类事情，一般地说，导游员还是及时调整游客用餐座位为好，免得出现“不欢”的局面。但是，导游员必须告诉游客，谁提出分餐，谁的综合服务费以及用餐费不退，分餐后的餐费自理。若是导游员所带的旅游团是国内游客，他们又坚持分餐，其他游客也不愿调换座位，那导游员则可与餐厅联系，让他们按标准单独用餐。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