

导游带团技巧：游客特殊要求的处理导游资格考试 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\\_AF\\_BC\\_E6\\_B8\\_B8\\_E5\\_B8\\_A6\\_E5\\_c34\\_633470.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/633/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_B8_A6_E5_c34_633470.htm) id="zzxx" class="sjsjs" style="word-break:break-all.">

游客特殊要求的处理处理游客个别要求的基本原则(1)坚持“宾客至上”、“服务至上”的原则(2)坚持“合理而可能”的原则(3)坚持为大家服务与个性化服务生活幸福全的原则(4)认真倾听、耐心解释的原则

旅游生活餐饮方面要求的处理(1)需视具体情况而定。(2)要与以劝止来源：考试大(3)造成的损失或价差及有关费用要向客人说明，由客人自己承担。

旅游生活住宿方面要求的处理(1)赔礼道歉，取得游客的谅解，(2)应尽力满足其要求，必要时应调换饭店；。(3)收取客房的房费差价及原房间的退房损失费。

旅游文娱活动方面要求的处理(1)应劝说客人考虑影响。(2)应根据游客的意愿进行安排。(3)可帮助买票、联系、叫车等，但通常不陪同前往。

旅游购物方面要求的处理(1)视旅游团的具体情况而定。(2)可建议他们去专门的文物商店购买，并提醒他们保存好发票，应告知中国海关的有关规定。(3)在可能情况下可陪同前往。(4)应告诉他办理托运手续。

旅游计划外要求自由活动(1)要确保旅游计划的全面贯彻实施。(2)说明情况，劝阻他们外出活动。(3)应予同意，但须安排周密、妥当,并征得旅行社领导同意，并向游客说明，离团期间责任自负。(4)提醒旅游者注意集合的时间、地点和规定的行动路线。

旅游中要求中途退团或延长游期(1)需要报告本社领导，由领导作出指示和决定全再做具体工作。(2)适当关心，协助办理分离签证、重

订航班机位等离团手续，所需经费由游客自理。如需要未享受的综合服务费，按旅游协议书的有关条款处理。来源：考试大（3）分清责任，按有关规定办事，适当给予经济补偿。

旅游中要求探访亲友及让其亲友随团（1）导游员应尽可能帮助旅游者了其夙愿。（2）先要征得领队和旅游团其他成员的同意，然后到旅行社办理入团手续，并交付有关费用。（3）按旅行社有关规定办理。（4）有异常情况，应及时汇报。

旅游中要求转递物品和信件（1）游客要求转递物品：导游人员须问清何物。若是税物品，应促其纳税；若是贵重物品，导游人员一般要婉拒，无法推托时，应与游客作好各种证明手续。（2）旅游者要求转递信件和资料：尽可能让客人自己去，必要时可提供帮助，但需要证明旅游中其他方面的要求（1）导游人员要视情况办理。（2）搜集座谈的具体题目，然后同有关单位联系。（3）对要求商谈旅游组团业务者，应及时通知有关销售人员。导游员要注意在旅游者面前维护海外中间商的声誉。（4）旅游者其他方面的个别要求还有很多，应尽可能设法满足。

旅游中对重点游客旅游团领队的接待（1）给予理解，并给予热情支持、关心与合作，只要他们真诚地愿与我方合作，就应欢迎。（2）遇事多与他们商量，主动听取对方意见，以礼相待，（3）凡能办到的，均应积极采纳和安排。个别友好团体的领队不理解，我方需视情况做好解释说明工作。（4）既要尊重对方领队的职责，积极主动配合工作，又不可包办代替。不急躁，不迁就，要耐心地多做解释工作，要防止与领队之间形成僵局。

旅游中对有特殊身份和社会地位客人的接待对于这些客人，多由我国有关部门和旅行社共同配合接待，必要时，有关方面负责人或

领导人还要出面接见。因此，对他们的礼遇和接待既有同于普通旅游者的一面，也有别于普通旅游者的一面，在具体工作中，导游员应按照有关规定的要求办理，并注意请示汇报。旅游中对残疾客人的接待要多做工作，表现出“客人至上，服务至上”的高尚品质，既要服务得周到，又不能损害他们敏感的自尊心。旅游中对高龄老人和儿童的接待（1）应有耐心，要不厌其烦地给予解答。要设身处地为之着想，在安排活动方面，都要考虑老年人的生理特点和身体状况。（2）对儿童的接待收费有一定的标准，订机票、车船票、安排房间和用餐时都要注意这一点。要多关心，多向家长了解其一生活习惯。不能因个人喜好有所偏袒。旅游中对宗教界人士的接待（1）要认真学习 and 了解我国的宗教政策，掌握有关的基本情况。（2）要认真分析接待计划，以免在接待中发生差错。（3）在具体接待时，对这类人士的特殊要求早作准备，认真落实，以免处理不当引起误会。（4）在接待过程中，要特别注重其宗教习惯和戒律，并提前向有关接待人员、饭店服务员等交待清楚，处处注意尊重客人的宗教信仰。（5）不要向对方宣传无神论，避免涉及有关宗教问题的争论，更不要把宗教与政治、国家之间的问题混为一谈，随意评论。相关链接：导游带团技巧：改变计划，旅行社是否应承担赔偿责任 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)