

2009年导游资格考试导游业务问题汇总导游资格考试 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_2009_E5_B9_B4_E5_AF_BC_c34_633567.htm id="mqjp" class="kkkk" style="word-break:break-all.">

一、游览途中遇可疑人员尾随团队时怎么办?处理步骤 要义正辞严地警告可疑人员不要尾随。

提醒旅游者注意保管好自己的财物。时刻警惕，注意事态发展。若发现行窃企图，应立即挺身而出与坏人作坚决斗争。

二、有客人东西遗忘在上站宾馆，全陪应该如何处理?处理步骤 全陪应首先了解清楚该变焦镜头的型号、形状、颜色等特征，并问明该客人在上站城市所住饭店房号及镜头放置位置。

然后通知上站饭店总台及接待社，请求帮助查找。将该团在华日程及联系地址告知上站接待社有关人员，以便找到镜头后及时转交。

如没有找到，则报告社领导处理。三、游客在旅游途中因急事要求退团，导游员应该怎么办?处理步骤 经中方组团社与外方组团社协商后，可以满足其要

旅游综合费的剩余部分应按协议规定部分退还或不予 协助客人办理有关手续：办分离签证，重订航班及机座等。所需费用均应由客人自理。

四、有台湾游客回到家乡所在地要求单独活动时怎么办?处理步骤 如果他的活动不影响团队整体计划则可以满足其要求，并提供必要的帮助。

提醒其带上饭店店徽，不要在外过夜。记下游客要访问的人员姓名及地址。提醒游客记住晚餐时间及用餐地点等。

五、有游客因“没能如愿见到在华朋友”而愤然要求中断旅游，导游员将如何处理?处理步骤 配合领队做说服工作，劝其随团继续旅游。

若接待社在该游客“会友未成”的问题

上有失误之处，应没法弥补。若劝说无效，可满足其要求，但应说明“未享受的综合费”按规定不能退还。可协助其办理分离签证，重订航班、机座，办理其它相关手续。但所有费用均应由旅游者自理。

六、游客参观完某一景，之后要留下继续参观，然后再单独返回，导游员应该如何处理？
处理步骤 说明情况，劝其随团活动。耐心解释原因，避免游客产生误会。（主要应从安全方面、从团队整体计划方面考虑。

七、某游团表示出对一地的餐饮强烈不满时，离开此地前有何补救措施？
处理步骤 认真听取客人的意见，并做记录。分析了解客人的餐饮习惯，通知下一站旅行社，做好这方面的特别服务。向该地有关旅行社及饭店方面通报情况，并提出改进意见，若有可能，可让其向旅游者道歉，并采取必要的补救措施。

八、旅行团乘汽车遇到重大交通事故并有半数以上客人受伤时怎么办？
处理步骤 立即组织现场人员抢救伤员，特别是重伤员。保护现场，尽快报告公安交通管理部门，查清事故原因，分清责任。就近将伤员送往医院后，立即向接待社报告、请示。除领队和伤员亲友及我方一名导游员留医院外，应尽可能使其他客人按原定日程继续活动。做好善后工作。由有关部门及旅行社领导出面，请医院出具诊断治疗证明，请公安交通部门出具交通事故证明，供客人及旅行社方面向保险公司索赔。事后，导游员应写出事故报告，内容包括：出事时间、地点、原因、程度、处理经过及涉及到的人员情况等。

九、游览途中因天气原因交通失常而要改变原定计划怎么办？
处理步骤 首先将不得不变更计划的情况如实向领队和全陪作出解释，取得支持。然后商量好如何向旅游者做解释说明工作。安排落实好

弥补措施，以取得游客的谅解。 若需要旅行社继续为其提供导游服务，应重新签订合同。

十、游客自费外出品尝风味后，要求退还他们没有使用的午餐费用，导游员怎么办?处理步骤 耐心向客人说明，根据旅游合同规定，单项费用一般不退。 团队用餐统一安排，不可能分餐服务，更不可能单独退还某一部分费用。

十一、旅游团客人闹矛盾提出分开用餐，全陪怎么办?处理步骤 耐心解释，说明我方难以照办的理由。 请领队出面调解、协商，自行解决矛盾。 如仍有人坚持分餐，可协助其与餐厅联系。但应讲清：综合费中餐费不退，分餐后的餐费自理。

十二、宴会期间导游员碰翻了酒水怎么办?处理步骤 切忌手忙脚乱，要首先向邻座表示歉意。 不要自己处理，要让服务人员来进行清理、调整。

十三、客人邀请导游员外出品尝风味怎么办?处理步骤 一般情况下应婉言谢绝免得在其他客人中留下亲疏有别的印象。若接受邀请，首先应表示谢意。 在席间应注意主宾关系，以免喧宾夺主，造成失礼。

十四、旅游团临时提出换餐怎么办?处理步骤 应首先做好解释工作，按合同规定：用餐者必须在餐前3小时前提出退餐、换餐，否则餐厅方难以接受。若游客坚持换餐，导游员可建议他们自己点菜，费用自理。原综合费中餐费不退。

十五、游客要求再加菜时，该怎么办?处理步骤 应首先向客人说明，这种形式的加菜，费用应由要求者现付。 协助客人与餐厅联系，尽量满足其要求。若不能满足，应向客人说明原因，表示歉意。