

2009年导游资格资格考试导游服务技能整理笔记6导游资格资格考试
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_633712.htm 第六章 导游服务中对旅游者要求的处理

一、旅游者要求的处理原则

1. 尊重合同原则（合同是处理旅游者要求的准绳，接待接化是旅游活动的指南。）
2. 倾听和耐心解释原则（要耐心听完解释、微笑对待不恶语相向、耐心解释。）
3. 合理而可能的原则
4. 请示汇报原则（多向旅行社领导汇报，清楚处理意见，并注意证据的掌握。）

二、餐饮方面个别要求的处理

1. 特殊饮食要求（合同中标明的要不折不扣完成，到达后提出要尽量满足，地陪与餐厅联系）
2. 要求换餐（用餐前3小时提出，地陪尽量与餐厅联系。接近用餐提出，一般不应接受，但要做好解释工作。硬要换，费用自理。要求加菜加饮料，应予以满足，但费用自理）
3. 要求单独用餐（导游员要耐心解释，告诉领队，请其调解。如坚持换餐，导游与餐厅联系，费用自理。综费不退。）
4. 要求提供客房内用餐服务（若生病，导游或服应主动将饭菜端到房间。健康者服务费自理）
5. 要求自费品尝风味（要求外出品尝，导游员应予以协助。订妥不去，应劝说其在约定时间内前往餐厅，并告之不去用餐须赔偿餐厅损失。）
6. 要求推迟晚餐时间（要说明餐厅有固定用餐时间，过时要另付服务费）

三、住房方面个别要求的处理

1. 要求调换房间（若提供的客房低于标准，应予以调换。若是有困难，需说明并提出补偿条件。同星级代替合同中的饭店要有有说服力的理由。客房有蟑螂、臭虫、老鼠，应满足要求，必要时更换饭店。不洁净要立即打扫。调换不同

朝向同一标准客房，如有空房得满足，如没有得耐心解释，并向旅游者道歉）2．要求调换更高标准的客房（如有，予以满足，但要交原定饭店退房损失费和房费差价。）3．要求住单间（如有空房，满足，但房费自理。因矛盾，请领队调解或在内部调整，若不成，有空房则满足，房费由提出者自理）4．要求购买房中摆设（导游可协助其与饭店有关部门联系）

三、文娱活动方面个别要求的处理（合理与可能的原则）1．计划内的文娱活动（已安排要调换，可请旅行社调换。若定好后更换，说明此费不退，费用自理。部分旅游者要求分路观看，同一线路，导游与司机商量，尽量提供方便，若不同路，为他们安排，车费自理。）2．计划外的文娱活动（予以帮助，通常不陪同。如去大型娱乐场所或情况复杂场所，要提醒旅游者注意安全，必要是陪同前往。）3．要求前往不健康的娱乐场所 断然拒绝并严肃指出这是违法行为。

四、购物方面个别要求的处理1．要求单独外出购物（予以协助，安排出租车，写上中文纸条，如团队马上离开，要劝阻）2．要求退还商品（积极协助，必要时陪同前往）3．要求再去商店购买相中商品（写个便条，让其乘出租去，也可陪同前往）4．要求购买古玩或仿古艺术品（带到文物商店买，提醒保存发票，不要将火漆印去掉。以便海关查验。劝阻在地摊上购买。5．购买中药材（告之中国海关有关规定。）中药材、中成药 携带 国外 300元人民币 港澳 150元人民币 邮寄 国外 200元人民币 港澳 100元人民币 进境旅客用外汇购买的、数量合理的自用中药材、中成药 海关凭有关发货票和外汇兑换水单放行。麝香以及超出上述规定限值的中药材、中成药不准出境。6．要求代为托运 协助7．代购（一

般婉拒；推脱不了，请示领导，接受委托后，在领导指示下认真办理委托事宜：收取足够的钱款，余额在事后由旅行社退还委托人，发票、委托单及托运费收据寄给委托人，旅行社保存影印件，以备查验。）

五、旅游者要求亲友随团活动的处理

1. 先征得领队和旅游团其他成员的同意
2. 与旅行社有关部门联系，如无特殊情况可到旅行社办理入团手续：出示有效证件、填写表格、交纳费用
3. 若是记者和外交官随团活动，应请示旅行社，获准后方可办理入团手续。

六、旅游者要求转递物品和信件的处理

1. 问清何物，应税物品，应促其纳税。贵重物品，一般要婉言拒绝。无法推脱，请旅游者写好委托书、注明物品名称和数量并当面点清。签字并留下详细的通讯地址；收件人收到物品要写收条并签字盖章。导游员将委托书和收条一并交给旅行社保管。
2. 物品中有食品，应婉言拒绝，请其自行处理。
3. 信件和资料 导游员要说服旅游者自己去邮局办理。提供必要的协助。
4. 重要资料和信件 最好让其自行处理；若答应，则应做必要的记录并留下委托人的详细通讯地址，收件人收到资料和信件后要出具收据，交旅行社保存。

七、旅游者要求离团活动的处理（合理与可能的原则）

1. 允许旅游者离团的几种情况

已经多次游览过某景点（写一便条交旅游者：前往目的地名称、地址及下榻的饭店名称和电话，帮助找出租车，提醒晚餐的用餐时间和地点。）

不按规定线路游览（环境许可则满足，要提醒其集合时间，地点及旅游车号。）

晚上没有活动（建议不要走太远，不去秩序乱的场所，不要太晚回饭店）

探望亲戚朋友（协助联系，讲明具体乘车路线）

患病，家中有事，工作急需其他原因要求离开团，终止旅游活

动。经接待社和组团社商量后给予满足，至于综费，按规定部分退还或不予退还。 无特殊原因（请领队做说服工作，劝说无效要求退团，满足其要求，综费不退） 入境旅游者不管什么原因提前离开中国，都要请示旅行社，请旅行社协助旅游者重订航相关链接：2009年导游资资格考试导游服务技能整理笔记12009年导游资资格考试导游服务技能整理笔记22009年导游资资格考试导游服务技能整理笔记32009年导游资资格考试导游服务技能整理笔记42009年导游资资格考试导游服务技能整理笔记5 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