

2010年福建省导游资格考试导游服务技巧问答及解答导游资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/634/2021_2022_2010_E5_B9_B4_E7_A6_8F_c34_634111.htm

导游服务技巧部分1、问题：赴景点途中，地陪应如何做好途中导游？答：重申当日活动安排：包括午，晚餐的时间，到达浏览景途中所需时间，视情况介绍当日国内外重要新闻；风光导游：介绍本地风土人情，自然景观和沿途风光，回答游客提问；介绍前往景点的简要情况；如路途较长,可讨论一些游客感兴趣话题或组织适当娱乐活动等来活跃气氛。2、问题：某旅游团在一较大的景区浏览时，有一名游客走失，导游员该怎么办？答：

（1）立即问其他游客了解情况，并请领队和全陪分头去寻找，地陪继续带领其他游客浏览；（2）若领队和全陪均未找到走失游客，地陪应立即与景区管理部门联系，请其协助寻找；（3）地陪应与饭店前台和楼层联系，了解游客是否已先回饭店；（4）如仍未找到，地陪应向旅行社报告，请求帮助，必要时到公安部门报案；（5）找到丢失的游客后应问清情况，若是导游的原因，应向游客道歉；如责任在走失者，导游者要安慰并提醒以后注意。3、问题：在参观游览时，导游员应采取哪些措施来预防游客走失？答：（1）每天都应该向游客报告当日的行程，讲清上、下午游览的地点、中晚餐用餐地点和餐厅名称；（2）下车进入游览景点之前，向游客讲清旅游车的停车地点、车号、车的特征及开车时间；（3）向游客介绍游览路线，所需时间、集合地点和时间等；（4）游览时要时刻与游客在一起，以精彩的讲解吸引游客；（5）行进中要注意游客的动向，经常清点人数。4、问题：一旦误机（

车，船）事故发生，导游员将如何处理？答：（1）立即向旅行社报告，请求协助；（2）尽快与机场（车站、码头）联系，让游客尽快改乘后续班次离站或改乘其他交通工具前往下站；（3）稳定游客情绪，安排好游客滞留期间的食宿、游览等事宜；（4）及时将情况通知下一站，以便对日程做相应调整；（5）向游客赔礼道歉；（6）写出事故报告，查清原因和责任。5、问题：游览结束返程中地陪应如何导游？答：

（1）回顾当天活动。如：参观游览的主要内容，必要时可做补充讲解，回答游客的问讯；（2）沿途风光导游。特别是不从原路返回更应做好；（3）宣布（预告）次日活动日程和有关要求；（4）下车前告知晚上（下次）集合的时间、地点等；（5）提醒游客带好随身物品；（6）地陪先下车，照顾游客下车，再向他们告别。6、问题：一旦发生交通事故，导游员将如何处理？答：（1）立即组织抢救，首先是重伤员，设法将伤者送往最近的医院抢救；（2）保护好现场，尽快通知交通、公安部门；（3）迅速向旅行社报告，听取领导指示；（4）作好其他游客的安抚工作；（5）如果可能要组织其他游客继续旅游；（6）导游员事后要写出书面报告。7、问题：

沿途导游的主要内容什么？答：沿途风光导游：见人说人，见物说物，随机应变，与旅游者的观赏同步；当地风情介绍：地理、气候、人口、行政区划、社会生活、文化民俗、风物特产历史沿革等以及市容、建筑、街道等；介绍下榻的饭店：名称、地点、星级、设施设备、距机车场和码头的距离及入住手续等。8、问题：退机票的规定有哪些？答：

（1）在航班规定起飞时间24小时以内，两小时以前退票，需支付客票价10%的退票费；（2）在起飞前两小时以内退票，需

支付客票价20%退票费；（3）在起飞后退票视为误机，需支付客标价50%误机费。

9、问题：旅游团若因客观原因需延长在一地的停留时间，地陪将如何处理？答：（1）与旅行社有关部门联系，重新落实该团的用房、用餐和用车；（2）调整活动日程，酌情增加游览景点或适当延长在主要景点的停留时间，若需过夜，需安排好游客的晚间文娱活动；（3）将旅游团延长停留时间及时通知或提醒旅行社有关部门，以便通知下一站。

10、问题：因客观原因，不可预料的因素（如天气、自然灾害、交通问题）需变更旅游计划、路线和活动日程时，导游员的一般处理规程是什么？答：（1）制定出应变计划并分别报告组团社和接待社；（2）做好旅游者的工作。地陪、全陪协同领队向客人说明、道歉，争取游客的认可和支持；（3）适当的给予物质补偿。经领导同意可采取加菜、加酒、送纪念品等物质补偿，或请领导出面致歉。

11、问题：地陪按原定计划准时到约定地点迎接一批乘机抵达的客人，但却没有接到，地陪应怎么办？答：（1）立即与本社有关部门联系，查明原因；（2）如推迟时间不长，可留在接站地点继续等候；（3）如推迟时间较长，要按本社有关部门的安排，重新落实接团事宜。

12、问题：旅游团中有残疾客人时，导游员该如何接待？答：（1）要满腔热情、细心周到，提供方便，满足其合理的特殊要求；（2）安排活动时，要考虑到他们身体条件和特殊要求；（3）接待过程要注意不能伤害他们敏感的自尊心。

13、问题：一旦发生食物中毒，导游员将如何处理？答：（1）立即采取排毒措施，协助中毒游客吐出食物，让其多喝水，加速排泄；（2）迅速将患者送医院抢救，请医生开出诊断证明；（3）迅速报告旅行社领导，追究供

餐单位的责任。14、问题：全陪要做好哪些联络工作？答：做好领队与地陪、游客与地陪之间的联络、协调工作；做好旅游线路上各站间，特别是上、下站之间的联络工作，通报情况（如领队的意见、游客的要求等），落实接待事宜。15、问题：全陪应从哪几方面掌握交通票据的情况？答（1）该团去下一站的交通票据是否按计划定妥，有无变更以及更改后的落实情况；（2）有无返程票；（3）有无国内段国际机票；（4）出境票的票种（是OK票还是OPEN票）。16、问题：游客携带中药材、中成药出海关的注意事项是什么？答：前往国外的，总值限人民币300元；前往港澳台地区的，总值限人民币1500元；价格均以境内法定商业发票所列价格为准。17、问题：哪些旅客可不要购买机场建设费？答：（1）在我国内地机场中转未出隔离厅的国际旅客；（2）乘坐国际航班（含港、澳地区）出港，持外交护照的旅客；（3）持半票的12周岁以下的儿童；（4）乘坐国内航班在当日（与机票所到的下一航班起飞时间间隔8小时以内）中转的旅客。18、问题：游客抵达酒店入住，地陪应提供哪些服务？答：（1）协助办理住店手续；（2）介绍饭店设施；（3）宣布当日或次日活动；（4）照顾行李进房；（5）带领旅游团用好第一餐；（6）确定叫早时间。19、问题：在监督各地地陪服务质量方面，全陪应怎么做？答：若活动安排与上几站有明显重复，应建议地陪作必要调整；若对当地接待工作有意见（如擅自收费加点、降低用餐标准，过多安排购物等）和建议，要诚恳地向地陪提出，必要时向组团社报告。20、问题：提供心理服务的一般方法有哪些？答：尊重游客；保持微笑服务；学会使用柔性语言；与游客建立“伙伴关系”；多提供

个性化服务。21、问题：地陪送客到达机、车场的时间提前多少？团体：出境航班，提前120分钟；国内航班，提前90分钟；乘火车提前60分钟；散客：出境航班：提前120分钟；国内航班，提前60分钟；乘火车提前40分钟。22、问题：快到用餐时，旅游团提出改中餐为西餐的要求，导游人员该如何处理？答：首先考虑时间是否允许，若在用餐前3小时提出要求，导游员应尽量与餐厅联系；若快到用餐时才提出要换餐，一般不接受要求，但须做好解释；若客人仍坚持换餐，导游员可建议他们自行点菜，但费用自理，原餐费不退。23、问题：导游员按计划从机场接回了一个团队，即将入住时才发现并非自己应接的团队，此时导游员该怎么办？答：弄清错接的原因，了解另一相似团队的去向并尽快取得联系，立即向领导报告；若属同一家接待，地陪可不再交换旅游团；不同旅行社的，地陪应尽快交换旅游团；实事求是地向客人说明情况，诚恳道歉。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