

2010导游证考试导游实务应变能力题及参考答案二 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_AF_BC_E6_B8_B8_c34_634919.htm 十六、旅游团内有些客人信奉伊斯兰教，导游应做哪些安排？1、通知所住饭店注意餐饮安排牛肉菜肴，不得上猪肉，也不得用猪油炒菜给客人吃；2、如条件允许，尽量将信教客人与不信教客人安排在不同的餐厅用餐；3、客人提出去清真寺做礼拜，要尊重客人要求并妥善予以安排；4、清真寺的主持叫阿訇；5、在导游时，注意导游用语，不要用犯忌的字词。十七、旅游中出现交通事故，全陪应怎样处理？1、首先抢救伤员尤其是重伤员；2、就地拦车送伤员去出事点附近的医院；3、如有些伤员伤势过重不能搬动，应请医生立即到现场抢救；4、争取当地交警的支持，保护好事故现场；5、迅速报告当地旅游局、旅行社领导，请他们到现场帮助处理事故；6、做好全团旅游者的安抚工作，并继续组织安排好参观游览活动；7、及时将事故情况及处理情况报告组团社和本社领导；8、做好善后事宜，写出书面汇报。十八、旅游团乘飞机抵达某城市后，团内一客人发现行李丢失，地陪应作何处理？1、首先请行李员与机场行李员一起查找；2、如行李确实未跟客人航班抵达，应打电话给上站旅行社，请协助查找；3、在弄清行李遗忘在上一站机场情况后，先做好客人的安抚工作，让客人放心；4、请上一站迅速将客人行李托运至客人所在城市；5、一旦行李抵达，请机场行李员迅速将行李交到客人手上。十九、旅行团早于地陪导游员抵达接站地点，怎么办？1、导游员应及时向领队、全陪和客人赔礼道歉；2、实事求是地说明情况，以表示自己做好

下一步导游工作的诚意：3、与领队等协商后采取弥补措施，取得旅游者的谅解。

二十、旅游者对某地餐饮表示强烈不满，导游应采取什么补救措施？

- 1、认真听取客人的意见，做好记录；
- 2、分析了解客人的餐饮习惯和要求，通知下一站旅行社做好服务；
- 3、向该地有关旅行社及饭店通报情况，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。

二十一、游客把旅行途中所有困难和麻烦全部归咎于导游员时怎么办？

- 1、无论出现什么问题，无论责任在哪一方，导游员都必须全力以赴，及时、果断、合情合理地解决、处理；
- 2、地陪、全陪要首先取得一致意见，适时向领队及团中有影响的人物实事求是地说明情况，求得谅解和理解；
- 3、提出可行的补救措施和弥补方案；
- 4、继续为客人提供热情周到的服务，力争以实际行动满足和感动客人。

二十二、因时间仓促，游客托导游员转送礼品时怎么办？

- 1、导游员应予以协助，但要问清是何物；
- 2、重要物品要当面点清，并请其在清单上签字；
- 3、留下姓名、通讯地址以及收件人的姓名和地址；
- 4、收件人收下物品后应开具收条，并签名盖章，之后应由旅行社保存，并通知委托人。

二十三、旅游者患一般疾病时，导游应怎样处理？

- 1、导游人员要劝其尽早去医院看病，并留在饭店内休息，如有需要，应陪同患者前往医院就医；
- 2、如果旅游者留在饭店休息，导游要前去询问身体状况并安排好用餐，必要时通知餐厅为其提供送餐服务；
- 3、向旅游者讲清看病费用自理；
- 4、严禁导游擅自给患者用药。