

2010年导游现场考试导游服务应变能力题一 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_E5_AF_BC_c34_634947.htm

1、在核对日程时，地陪接待计划中旅游行程与旅游者或全陪、领队手中行程有不同，地陪该怎么办？答：地陪应与旅行社联系，告知情况，请求核实。在征求旅行社的意见后，做出调整。

2、在核对日程时，旅游者提出小的修改意见或增加新的游览项目时，地陪该怎么办？答：及时向旅行社有关部门反映，对合理又可能满足的项目，应尽力予以安排。需要加收费用的项目，地陪要事先向领队或旅游者讲明，按有关规定收取费用。对确有困难无法满足的要求，地陪要详细解释、耐心说服。

3、在核对日程时，旅游者提出的要求与原日程不符且又涉及接待规格时，地陪该怎么办？答：一般应予婉言拒绝，并说明我方不便单方面不执行合同。如确有特殊理由，并且由领队提出时，地陪必须请示旅行社有关部门，视情况而定。

4、旅游故障发生时，导游员应掌握什么样的处理原则？答：导游员在处理旅游故障时，应本着及时、积极、主动的态度，遵循损失最小化、确保旅游日程、按章办事等原则进行处理。

5、旅游故障发生时，导游员应如何应对？答：遇事沉着，稳定旅游者情绪；拟定、实施处理方案；善后处理；记录、总结。

6、面对旅游者的种种特殊要求，导游员应该遵循什么样的原则进行怎样处理？答：尊重合同的原则；倾听和耐心解释的原则；合理而可能的原则；请示汇报的原则。

7、旅游者要求换餐，导游员应怎么办？答：有时旅游者要求换餐，如将中餐换成西餐，便餐换成风味餐等。如旅游团在用餐前3小时提出换餐要求，导游员

要尽量与餐厅联系，按有关规定办理。接近用餐时提出换餐，一般不应接受要求，但导游员应做好解释工作：若旅游者仍坚持换餐，导游员可建议他自己点菜，费用自理：原订餐损失由旅游者承担。旅游者要求加菜、加饮料等要求应满足，但费用自理。

8、旅游者要求单独用餐，导游员应怎么办？答：由于旅游团的内部矛盾或其他原因，个别旅游者要求单独用餐。此时，导游员要耐心解释，并告诉领队请其调解：如旅游者坚持，导游员可协助与餐厅联系，但餐费自理，并告知综合服务费不退。

9、旅游者要求提供客房内用餐服务，导游员应怎么办？答：若旅游者生病，导游员或饭店服务员应主动将饭菜端进房间以示关怀。若是健康的旅游者希望在客房用餐，应视情况办理。如果餐厅能提供此项服务，可满足旅游者的要求，但须告知服务费自理。

10、旅游者要求自费品尝风味，导游员应怎么办？答：旅游团要求外出自费品尝风味，导游员应予以协助，与有关餐厅联系订餐。风味餐订妥后旅游团又想不去，导游员应劝他们在约定时间前往餐厅，并说明若不去用餐要赔偿餐厅的损失。

11、旅游者要求推迟晚餐时间，导游员应怎么办？答：旅游者因生活习惯或其他原因要求推迟用晚餐时间，导游员可与餐厅联系，视餐厅的具体情况处理。一般情况下，导游员要向旅游团说明餐厅有固定的用餐时间，过时用餐需另付服务费。

12、旅游者要求调换房间，导游员应怎么办？答：若提供的客房低于标准，旅行社应负责予以调换，确有困难须说明原因，并提出补偿条件。客房内有蟑螂、臭虫、老鼠等，旅游者要求换房，应满足其要求，必要时应调换饭店。客房内设备尤其是房间卫生达不到清洁标准应立即打扫、消毒。旅游者要求调换不同朝向的同一标准

客房，若饭店有空房，可适当予以满足，或请领队在内部调配.无法满足时，应做耐心解释，并向旅游者致歉。 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