

2010导游现场考试辅导：导游口试试题集及答案(6) 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_634949.htm 一、与领队合作时，导游人员应注意什么？

1. 尊重领队权限，支持其工作 维护旅游团的团结、与接待方旅行社的导游人员联络，是领队的主要工作，领队提出意见和建议时，接待社导游人员要给予足够的重视.在工作中或生活上遇到麻烦时，接待社导游人员要给予领队必要的支持和帮助.旅游团内部出现纠纷、领队与游客之间产生矛盾时，接待社导游人员一般不要介入，以尊重领队的工作权限，但必要时可助其一臂之力。这样做有助于相互产生信任感，加强双方的合作。
2. 多同领队协商，主动争取其配合 导游人员遇事要与领队多磋商，在旅游日程、旅行生活的安排上多与领队商量，一是领队有权审核旅游活动的落实情况，二是导游人员可通过领队更清楚地了解游客的兴趣爱好以及生活、游览方面的具体要求，从而向游客提供更具针对性的服务，掌握工作的主动权。在游览项目被迫变更时，在旅游计划发生变化时，在增加新的游览项目时，在游客与接待社导游人员之间出现矛盾时，导游人员要多与领队商量，实事求是地说明情况，争取领队地理解和合作。
3. 多给领队荣誉，调动其积极性 要想搞好与领队地关系，首先时要导游人员要尊重领队。导游人员要尊重领队地人格，尊重他地工作，尊重他地意见和建议，适当发挥他地特长，还要随时注意给他面子，如遇到一些可显示权威地场合，应多让领队尤其是职业领队出头露面，使其博得团员们地好评。只要导游人员诚心诚意地尊重领队，多给他荣誉，一般情况下领队会领

悟到导游人员地用心和诚意，从而采取合作的态度。4.坚持有理、有利、有节，避免正面冲突

导游服务中，接待社导游人员与领队在某些问题上意见相左是正常现象，一旦出现这种情况，接待社导游人员要主动与领队沟通，力求及早消除误解，避免分歧继续发展。一般情况下，接待社导游人员要尽量避免与领队发生正面冲突。

二、与司机合作时，导游人员应当注意的问题有哪些？

导游人员与旅游车司机的合作十分重要，司机熟悉路线、经验丰富，导游人员与司机配合得好，是导游服务工作得以顺利进行得重要保证。导游人员应注意得问题有：

- 1.如果接待外国游客，在旅游车到达景点时，导游人员用外语向游客宣布集合时间、地点时，要记住用中文告诉司机。
- 2.旅游线路有变化时，导游人员应提前告诉司机。
- 3.导游人员要协助司机做好安全行车工作，如需帮助司机更换轮胎，安装或卸下防滑链，或帮助司机进行小修理.保持旅游车挡风玻璃和车窗得清洁.不要与司机在行车途中闲聊.遇有险情，由司机保护车辆和游客，导游人员去求援，或相反。
- 4.与司机研究日程安排，征求司机对日程的意见。导游人员注意倾听司机的意见是使司机积极参与导游服务工作的好方法。

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