

2010年导游现场考试导游服务应变能力题二 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\\_B9\\_B4\\_E5\\_AF\\_BC\\_c34\\_634961.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/634/2021_2022_2010_E5_B9_B4_E5_AF_BC_c34_634961.htm)

1、由于客观原因，旅游团要提前离开某地。地陪导游员应做好哪些工作？(1)尽量抓紧时间，将计划内的参观游览安排完成。若有困难，地陪应有应变计划，突出本地最具代表性。最具特色的旅游景点，使旅游者对本地旅游景观有一个基本的了解。(2)向旅行社报告与饭店车队联系，及时办理退房、退餐。退车事宜。(3)及时通知下一站，做好变更接待计划安排。

2、地陪导游员应如何防止漏接事件发生，(1)认真阅读接待计划，对旅游团抵达的日期、时间和接站地点等要亲自核实清楚。(2)核实交通工具到达的准确时间。(3)提前半小时到达接站地点，等候团队的到来。

3、地陪按计划 and 预定时间到机场接一个日本旅游团，可是没有接到这个团。你做为地陪应如何处理(1)立即与旅行社联系，查明原因。(2)如果推迟时间不长，地陪可留在机场等候。(3)如果推迟时间较长，地陪应按旅行社的安排、重新落实接待事宜。

4、如果发生了错接事故，应如何办理？如果错接发生在同一家旅行社接待的两个旅行团时，经旅行社同意，地陪可不再交换旅游团，但全陪应交换旅游团，并向游客致歉，如果错接的是另一家旅行社的团时，地陪和全陪应立即向旅行社汇报，设法尽快交换旅游团，并向旅游者说明情况并致歉。

5、何谓误机事故？应怎样处理？由于某种原因或旅行社工作失误造成旅行团没有按原定班次离开本地区而导致暂时性的滞留叫误机。游客乘近班次离开本站或者采取包机和其他交通工具前往下一站。

6、如何防止误机事故发生？(1)

地陪和全陪应提前做好离站交通票据的落实工作，核对并确认日期、班次、时间。目的地等。带团期间要随时与旅行社联系，询问班次有无变化。(2)临行前，不安排旅游团到范围广、地域复杂的景点参观游览，不安排团队到热闹的地方购物或自由活动。(3)安排充裕的时间去机场，保证旅游团按规定时间到达离站地点，按时登机。

7、你带一新加坡教育界旅游团。突然团员李女士跑过来对你说，她的护照丢失，你做地陪如何处理？(1)安慰李女士，请其仔细回忆可能丢失地点，积极协助寻找，(2)确认丢失后，办理手续如下：  
：A根据李女士申请，由旅行社出具证明.B持证明到当地公安机关报失，由公安机关出具证明.C持公安机关证明和李女士照片到新加坡驻华使、领馆补办新护照.D领到新护照后再到我国公安机关办理签证明手续。(3)费用由李女士自理

8、一名法国游客在我国旅游期间所带财物被盗。导游应如何处理？(1)确认被盗后，应立即报告旅行社，公安机关和保险公司，协助查找线索，力争破案。(2)若找不回被盗物品，导游应协助失主持旅行社出具的证明到当地公安机关开具失窃证明书，以便回国出关查验或保险公司索赔。(3)安慰失主，缓解他的不快情绪。

9、在千山旅行创览中发现有一名游客走失，你做为地陪应如何处理？(1)了解情况，讯速寻找。一般情况下是由全陪和领队带人分道去寻找，地陪带领其他游客继续游览。(2)向千山风景区和当地公安派出所报告，请求援助。(3)向旅行社报告，必要时向公安机关报案。(4)与饭店联系。询问走失者是否已回到下塌饭店。(5)若是未找到旅游团可按计划时往返住地，导游可与领队、全陪商量留下两个人继续寻找，待找到后可搭乘其它车辆返回宾馆。(6)做好善后工作，找

到走失者后，导游要问清走失原因。如属于导游责任，地陪应向走失者道歉，责任在走失者，应对其安慰，提醒以后注意。

10、你作为一名地陪应如何防止游客走失？(1)多做提醒工作，让游客记住接待社的名称、旅游车车号、标志、下榻饭店名称，电话，最好戴上店徽或社徽。团体游览时，提醒大家不要走散，自由活动时，不要走得太远，不要太晚回饭店，不要去热闹拥挤秩序乱的地方。(2)做好各项安排的预报。地陪要报告一天的行程。上下午游览点及吃中、晚餐的餐厅名称、地址、到景点后在景区景点示意图前，地陪应讲清旅游路线，所需时间。旅行车停车地点、强调集合时间和地点。(3)导游员从始至终要与旅游者在一起。并经常清点人数。(4)地陪、全陪和领队要密切配合，全陪、领队应主动负责断后工作。(5)导游员要以高超的导游技巧和丰富的讲解内容吸引旅游者。

11、旅游者患一般疾病，地陪应如何处理？(1)劝其及早就医。并多休息、必要时陪他去医院。(2)关心病情，安排好患者的用餐。(3)禁止导游擅自给患者用药(4)说明看病的费用自理。

12、旅游者患重病，导游应如何处理？(1)导游应采取果断措施，请领队或其亲属陪同，立即送往医院抢救，通知旅行社派人协助。地陪继续随团旅游。(2)在抢救过程中，领队或患者亲属应在场，如家属不到，一切按驻华使、领馆的书面意见处理，导游应不时去医院看望。慰问。(3)患者转危为安但需住院治疗时，导游应帮助办理分离签证、延期签证、交通票据分离以及出院、回国手续。(4)有关诊断、抢救、治疗的书面材料，导游应复印带回旅行社存档。(5)患者住院、治疗费用自理，未享受到的综合服务费按规定退还本人，患者亲属在华费用自理。

13、有一位外国籍旅游者死于

卫生间，地陪应如何处理? 如果不能确定是遇害还是因病已死或休克、假死、导游员应按下列步骤处理：(1)立即拨打120，实施紧急抢救。(2)拨打110报警，保护好现场。(3)立即通知旅行社并通过旅行社报告外事部门公安机关、保险公司、并应报该国驻华使、领馆有关负责人到达现场。(4)导游员应稳定其他旅游者的情绪，继续做好接待工作。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](http://www.100test.com)