

2010年导游资格证考试《导游业务》知识点串讲六 PDF转换  
可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/635/2021\\_2022\\_2010\\_E5\\_B9\\_B4\\_E5\\_AF\\_BC\\_c34\\_635137.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/635/2021_2022_2010_E5_B9_B4_E5_AF_BC_c34_635137.htm)

旅游者个别要求及问题的处理

第一节 旅游者个别要求的处理原则 旅游者的个别要法语分3

种情况：一种是合理而可能的要求.一种是合理但不可能的要求.一种是不合理的要求。 一、尽量满足旅游者需要的原则

尽量满足旅游者需要是导游服务的基本原则。 二、认真倾听

、耐心解释的原则 导游人员一要认真倾听，二要微笑对待，

三要耐心解释。 三、尊重旅游者、不卑不亢的原则 冷静处理

，始终坚持有理、有利、和节和不卑不亢的原则。 第二节 旅

游者个别要求的处理方法 一、旅游者在餐饮、住房、娱乐、

购物方面的个别要求的处理方法 (一) 旅游者餐饮方面个别要

求的处理。 1、特殊的饮食要求 若所提要求在旅游协议书中

有明文规定，接待方旅社须早做安排，不折不扣地兑现。 2

、要求换餐 若旅游者在用餐前3个小时提出换餐要求，地陪

要尽量与餐厅联系，按有关规定办理.接近用餐时间旅游者提

出换餐，.....费用自理。 3、要求单独用餐 告诉领队请其调

解，餐费自理，并告知原餐费不退。 4、要求提供客房内用

餐服务 若旅游者生病，主动送到房间以示关怀，若是健康的

，若餐厅有此服务，可以满足，费用自理。 5、要求自费品

尝风味 导游人员与有关餐厅联系订餐事宜，并说明若不去用

餐须赔偿餐厅的损失。 6、旅游者因生活习惯.....推迟用餐

时间 过时用餐需另付服务费，旅游者若同意付费，可满足其

要求。 (二) 旅游者住房方面个别要求的处理。 1、要求调换

房间 如客房内有蟑螂.....请领队在内部调配。 2、要求更高

标准的房间如饭店有，可以满足，但旅游者要交付退房损失费和房费差价。3、要求住单人间房费差价和损失自理，(一般是谁提出要求谁付费)。(三)旅游者娱乐活动个别要求的处理。导游人员应本着“合理而可能的”原则。1、计划内的娱乐活动若时间许可又有可能调换时，可请旅行社调换。如无法安排，……但费用自理。若部分旅游者前往地点……但车费自理。(P120页)2、计划外的娱乐活动旅游者提出自费参加……通常不陪同前往。旅游者要求去大型……可分头陪同前往。(P120页)3、要求前往不健康的娱乐场所旅游者要求去不健康……应断然拒绝。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)