

2010年导游心得技巧：正确处理旅游中出现的问题 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_635356.htm

[情况简析] 游览是游客购买的主要产品，因此，游客的期望值普遍较高，导游员要高度重视。游览中的故障一般有：旅行社的承诺与实际不兑现，饭店伙食质量差不达标，景点逗留时间太短，购物时间太多，太长，导游员“放羊”，遗留游客，有游客在游览中不慎受伤，钱包被窃等等。[参考提示] 出现以上这些情况，选择正确合理的办法去解决实际问题是相当重要的。从理论上讲，决大多数的问题是可以通过各种办法来解决的，但是，排除旅游故障的特点是时间短，难度高，工作量大，复杂因素多，而导游员要找出最佳方案以解决实际问题，是有难度的。应该看到，在一般情况下，绝对正确的，理想的解决方法是不存在的，而只有相对比较正确合理的方法。所有方法都有其两重性，即有利也有弊，为此，只有经过比较后在做出选择。比如，旅行社的承诺与实际不兑现，这类旅游故障总体从三个方面去分析：(1)旅行社在外联工作中出现疏漏。(2)旅游接待部门出现问题。(3)导游员的素质和服务技能不到位(遇到不可抗力的因素不属此类)。排除该类故障的最佳办法是在旅游过程中加以解决，缺少或遗漏景点的要弥补，或者用其他不亚于原景点作替代，降低标准的宾馆要及时该住原有等级的标准，如不能办到还要考虑适当给予赔偿，选择该住的宾馆同样要注意地理位置，交通以及内部设施等各方面因素。同样，游客既反对旅行社和饭店克扣他们的伙食标准，也不满个别导游私拿回扣的做法。“克扣”和“回扣”是旅游

伙食不达标的根本所在。至于饭店厨师烧菜太咸或太淡，这些导游员事先要做好观察工作，不要认为将游客陪到饭桌旁就算了事。另外，导游员在吃饭时经常关心注意游客的情绪，此类旅游故障是可以解决的。导游员在旅途中，重要的是摆正“游与购”的位置。以游为主这是十分明确的，但是由于种种原因，有些导游员把景点逗留的时间压得很少，却过多过长地安排购物活动，这种不合理的做法，游客自然是十分不满的。排除该类旅游故障的最佳办法是从严要求自己，遵守职业道德，告诫自己不该拿的一分钱都不能拿。遗漏游客的旅游故障一般发生在“大兵团作战”的旅游团上，这显然是缺乏周密的接待和安排所致。一旦发现遗漏游客的情况，导游员的工作量会大大增加，一要返程寻找，二要及时报案，如果再找不到游客麻烦就更大了。排除该类旅游故障的最佳办法是事先做好安排工作，严格遵守“定车，定客，定导游”，一般情况下不随意改动。导游员要紧紧“盯住”自己的游客，不使他们走远走散，特别在车站码头更要加倍警惕，做到游客总人数在核对正确后，才能发车或进入下一项导游工作。至于游客在游览过程中不慎受伤，导游员要及时采取救护措施，必要时要尽快送往医院。游客钱包被窃，导游员也应做好报案和笔录事宜，协助游客回忆钱包失窃的经过，同时也要安抚游客，帮助解决游客的一些实际困难。总之，导游员始终把游客放在心上，这些旅游故障完全是可以排除的。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