

导游带团技巧：处理投诉法 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\\_\\_E5\\_AF\\_BC\\_E6\\_B8\\_B8\\_E5\\_B8\\_A6\\_E5\\_c34\\_635584.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/635/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_B8_A6_E5_c34_635584.htm) 可以这么说,越是旅游旺季,导游员所带团队的时间越长,游客投诉的概率就会越高。游客投诉是难免的,投诉涉及面较广,情况也较为复杂,原因也是多方面的。比如,有些旅游接待部门的“软硬件”不符合服务标准,游客由于情绪不佳,个别人抱有不切实际的欲望,导游员本身安排存在缺陷和失误,各种不可抗拒的因素制约旅游顺利进行等。面对游客的投诉导游员该如何处理呢?

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)