

导游实务第六章习题：旅游者个别要求的处理 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_AE_9E_E5_c34_635731.htm

第六章 旅游者个别要求的处理习题一、填空题1．处理旅游者个别要求的基本原则：（ ）、（ ）、（ ）。2．导游员对待无理取闹者的原则应该是：（ ）、（ ）、（ ）。3．面对旅游者的苛求和挑剔，导游员一要（ ），二要（ ），三要（ ），四要（ ）。4．旅游者要求住高于合同规定标准的房间，如有条件，可以满足，但游客要交付（ ）和（ ）。5．就餐时，游客要求加菜、加饮料，导游员应予以（ ），但应说明（ ）。6．游客看上客房内的某一摆设，要求购置，导游员可协助其与饭店（ ）。7．旅游团（者）要求推迟用晚餐时间，导游应向其说明餐厅有（ ）的用餐时间，过时用餐需（ ）。8．如有旅游者收到朋友赠送的古字画或古玩，应提醒他们去文物部门取得（ ），若无鉴定证书，古字画或古玩一概（ ）。9．“为大家服务”的原则要求导游向游客提供服务时必须做到（ ）、（ ）。10．导游员为了向旅游者提供超常服务，就应该做好以下三个方面的工作，提供（ ）、提供（ ）和（ ），例如高龄老人、儿童、残疾人、患病者等。二、单项选择题1．旅游者购物后发现是残次品、计价有误或对物品不满意，要求导游员帮其退换，导游员应（ ）。A．帮客人叫车，让他自己去换B．帮客人联系，请司机陪同前往C．告诉客人，离店的物品不能退换D．积极协助，必要时陪同前往2．在购物时，导游还应告诉游客在中药材中我国海关严禁进出境的是（ ）。A．麝香和虎骨 B．虎骨和三七C．犀牛角和虎骨 D．云当

归和熊胆3. 个别旅游者若要求单独用餐，导游员（ ）。A. 可满足其要求B. 应婉言拒绝C. 可满足其要求，但餐费自理D. 应将问题交由领队处理三、多项选择题1. 下列哪些情况应满足客人调换房间的要求？（ ）。A. 客人对房间的摆设和色彩有意见B. 客房标准低于合同标准C. 客房内有蟑螂、臭虫时D. 客房不向阳2. 旅游者要求购买古玩和仿古艺术品时，导游人员应（ ）。A. 拒绝客人要求B. 带其到文物商店购买C. 提醒游客保存好发票，不要将物品上的火漆印去掉，以便海关查验。D. 旅游者要在地摊上选购古玩，导游应劝阻。3. 导游员一般应拒绝旅游者（ ）的要求。A. 代为购买并托运商品B. 探望在华亲友C. 身份为记者的在华亲友随团活动D. 转递食品4. 旅游者要求转递贵重物品，导游员（ ）。A. 一般要婉拒B. 应诺后应请委托人写委托书C. 请收件人写收条D. 将委托书和收条交旅行社保管

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