

2011年导游职业规范知识讲义5.1:旅游者个别要求处理的基本原则 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_2011_E5_B9_B4_E5_AF_BC_c34_635788.htm 第五章旅游者个别要求的处理
第一节旅游者个别要求处理的基本原则 一、“合理而可能”原则 旅游者是导游员的主要工作对象，满足他们的要求，使他们愉快地度过旅游生活是导游员的主要任务。所以，游客提出的要求，只要是合理的，又有可能办到的，即使很困难，导游员也要设法给予满足。很多游客以“不打扰别人”为生活座右铭，这些人往往不轻易开口求人，一旦开口，说明他们确实需要导游员的帮助，所以，对于他们的要求，导游员绝不能掉以轻心。不提任何要求的旅游者并不是不需要导游员的帮助，而是不愿意开口求人。因此，导游员要细心地观察他们的言行举止，设法了解他们的心理活动，即使他们不开口，也能提供他们需要的服务。导游员若能提供这样的个性化服务，他的工作必然会得到旅游者的高度评价。 二、“耐心解释”原则 旅游者提出的要求大多数是合情合理的，但总会有人提出一些苛刻的要求，给导游员的工作增加一定的难度。面对旅游者的苛求和挑剔，导游员绝不能意气用事，而应正确对待。正确态度应是：1. 认真倾听。不要没有听完就指责旅游者的要求不合理，也不要作胡乱解释。2. 微笑对待。不要一听到不顺耳的话就表示反感，甚至恶语相向，而应沉着冷静，微笑对待。3. 耐心解释。对合理的但不可能办到的要求，导游员要耐心地、实事求是地进行解释，不能以“办不到”一口拒绝。4. 继续服务。导游员要继续为他们热情服务，设法满足他们的合理而可能办到的要求

。三、“不卑不亢”原则 旅游团中不免有无理取闹的人，对这类人的言行，导游员要沉着处之，不卑不亢，要以正确方法予以处理。（一）理明则让 处理这类问题时，导游员要坚持原则：不伤主人之雅，不损客人之尊，理明则让。导游员要记住自己是主人。是主人，就要有主人热情好客的态度，要有主人的度量，要对客人(旅游者)有礼貌。客人可以挑剔，甚至可能吵嚷，但导游员却必须保持冷静，始终有礼、有理、有节，坚持“不卑不亢”原则。这样说并不意味着导游员要忍气吞声，必须无原则的迁就，而应是该说理的得说理，该斗争的还要斗争。但是。道理讲清后不要得理不饶人，要给人台阶下，保全对方的面子。（二）请旅游者主持公道 如果个别旅游者的无理取闹影响了旅游团的正常活动时，导游员应：1．请领队协助解决。2．请全体旅游者主持公道。直接面对旅游团全体成员，请他们主持公道。这就要求导游员在平时多向旅游者提供热情周到的服务。多提供个性化服务，这样的导游员往往能获得大多数旅游者的赞赏和支持，可在客观上孤立一味苛求者和无理取闹者。3．向领导汇报。确实有困难时，应向旅行社领导汇报，请其出面协助解决。（三）避免正面冲突（四）继续服务 考试资料：2011年导游职业规范知识章节讲义汇总2011年导游考试导游基础知识考点辅导章节汇总 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