

导游实务案例分析题：导游安排酒店出现问题怎么办 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_635999.htm 导游实务案例分析题

：导游安排酒店出现问题怎么办 情况分析：排除住宿点的故障比上述几项故障相对容易些，这是因为我国目前的宾馆饭店在软硬件上比较过关，但是，这并不等于导游员可以掉以轻心，住宿点的故障有时确实还存在。比如，游客已经到达宾馆饭店，但房间还没准备好，宾馆的房间中存在异味，不干净，个别服务员对游客不友好，服务不到位，宾馆的客用电梯出毛病，餐厅里的饭菜不卫生，游客的行李没有及时送到客房等等。参考建议：排除住宿单位服务上的故障，原则上掌握几条：一是事先与宾馆要有确认，做到心中有数.二是出了故障要积极主动协助解决。比如，旅游团队已经到达宾馆，但房间还没准备好，如果导游员与宾馆前台服务员当着游客的面互相责怪，那就是严重的错误，因为绝大多数游客对此不感兴趣，他们只是希望快点进房。在这时，导游员应采取积极的办法来减轻游客的烦恼，比如向游客介绍宾馆的设施，第二天游程安排以及叫早时间。一般地说，宾馆整理房间时间不会太长，必要时设法让每个游客都有座位休息，避免发生乱哄哄的局面，造成宾馆对导游员产生意见。至于房间中存在异味，不干净，导游员应及时向服务总台提出换房要求，并且帮助游客住进换过的房间。另外，对待宾馆服务员的态度问题，电梯出毛病的问题以及伙食不干净等问题，导游员要尽快协调，不使游客的内心产生怨气和不满。关于游客行李晚到的问题，导游员不要认为无所谓，绝大多数

游客一到宾馆就想洗澡，更有些中年妇女原来就有不化妆不出门的习惯，可见行李对游客是何等重要。此时，导游员一方面要安抚游客.另一方面要找出行李晚到的原因，是运行李车出毛病，还是行李已在宾馆行李房?只有找行李晚到的原因，才能向游客有个交代。当然，如果夜间还有其他活动内容，导游员又知道行李要晚到，那么，导游员最好回避关于行李之事，等到夜间活动结束后，行李也自然到达宾馆。一般地说，行李晚到的时间是有限的。相关链接：导游实务案例分析题：旅游景点游人如织，导游员该怎么办？导游实务案例分析题：进入寺院发现香客特别多，导游员该怎么办？小编推荐：导游特殊问题处理及应变能力问题一导游特殊问题处理及应变能力问题二导游特殊问题处理及应变能力问题三100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问www.100test.com