

2011年导游实务知识要点归纳第5章：错接的预防及处理 PDF
转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/636/2021_2022_2011_E5_B9_B4_E5_AF_BC_c34_636008.htm 错接的预防及处理 错接是指导游

人员未认真核实，接了不应由他接的旅游团（者）。错接属于责任事故。（一）错接的预防（1）导游人员应提前到达接站地点迎接旅游团。（2）接团时导游人员要认真逐一核实旅游客源地派出方旅行社的名称、旅游目的地组团旅行社的名称、旅游团的代号、人数、领队姓名、下榻饭店等。

（3）提高警惕，严防社会其他人员非法接走旅游团。（二）错接的处理 若错接发生在同一家旅行社接待的两个旅游团时，导游人员应立即向领导汇报。经领导同意，地陪可不再交换旅游团，全陪应交换旅游团并向旅游者道歉。若错接的是另外一家旅行社的旅游团时，导游人员应立即向旅行社领导汇报，设法尽快交换旅游团，并向旅游者实事求是地说明情况并诚恳地道歉。编辑推荐：2011年导游基础知识各章要点归纳汇总 2011年导游考试导游基础知识考点辅导章节汇总 2011年导游资格考试导游实务全真模拟试卷13套 专题推荐：2011年导游资格考试备考专题 更多资料：百考试题导游在线模拟系统，海量题库 2011年导游从业考试远程辅导，热招中！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