

2011年导游实务知识要点归纳第6章：处理旅游者个别要求的基本原则 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/636/2021\\_2022\\_2011\\_E5\\_B9\\_B4\\_E5\\_AF\\_BC\\_c34\\_636009.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/636/2021_2022_2011_E5_B9_B4_E5_AF_BC_c34_636009.htm)

第一节 处理旅游者个别要求的基本原则 游客的个别要求是指参加团体旅游的游客提出的各种计划外的特殊要求。面对游客的种种特殊要求，导游人员应该怎样处理？怎样才能使要求得到基本满足的游客高高兴兴，又使个别要求没有得到满足的游客也满意导游人员的服务，甚至使爱挑剔的游客也对导游人员提不出更多的指责？这是对导游人员处理问题能力的一个考验，也是保证并提高旅游服务质量的重要条件之一。面对个别游客的苛刻的要求和过分的挑剔，导游人员一定要认真倾听，冷静、仔细地分析。决不能置之不理，更不能断然拒绝。不应在没有听完对方讲话的情况下就胡乱解释，或表示反感、恶语相加，意气用事。对不合理或不可能实现的要求和意见，导游人员要耐心解释，实事求是；处理问题要合情合理，尽量使游客心悦诚服；导游人员千万不能一口回绝，不能轻易地说出“不行”两字。当然，旅游团队中也难免有个别无理取闹者，如有偶遇，导游人员应沉着冷静、不卑不亢、既不伤主人之雅又不损客人之尊，理明则让。经过导游人员的努力仍有解决不了的困难时，导游人员应向接待社领导汇报，请其帮助。总之，对游客提出的要求，不管其难易程度、合理与否，导游人员都应给予足够的重视并正确及时、合情合理地予以处理，力争使大家愉快地旅行游览。

一、尊重法律原则 《导游人员管理条例》和《旅行社管理条例》中规定了游客、导游人员、旅行社三者之间的权利和义务，导游人员在处理游客个

别要求时，要符合法律对这三者的权利和义务规定。同时，还要考虑游客的个别要求是否符合我国法律的其它规定，如果相违，应断然拒绝。

二、等距离服务原则 公平对待原则是指导游人员对所有客人应一视同仁、平等对待。游客不管来自哪个国家、属于哪个民族、哪种宗教信仰、何种肤色，不管其社会经济地位高低、年老年幼、男性女性，也不管身体是否残疾，都是我们的客人，都是导游人员服务的对象。导游人员要尊重他们的人格，一视同仁，热情周到地为他们提供导游服务，维护他们的合法权益，满足他们的合理可行要求，切忌厚此薄彼、亲疏偏颇。

三、超常服务原则 超常服务是指超出旅游协议中规定的额外服务。

四、合理可行原则 合理的基本判断标准是不影响大多数游客的权益、不损害国家利益、不损害旅行社和导游人员的合法权益，可行是指具备满足游客合理要求的条件。导游人员在服务过程中，应努力满足游客合理而可行的需要，使他们能够获得一种愉快的旅游经历，从而对旅游目的地的形象、旅行社的声誉带来正面影响。特别是一些特种旅游团，如残疾人旅游团、新婚夫妇旅游团。

五、礼让三分原则 在游客提出个人要求时，导游人员一要认真倾听，不要没有听完就指责游客的要求不合理或胡乱解释；二要微笑对待，切忌面带不悦、恶言相向；三要实事求是、耐心解释，不要以“办不到”一口拒绝。须强调的是，一定不要和游客正面冲突，以免影响整个旅游活动。

六、维护尊严原则 导游人员在对待游客的个别要求时，要坚决维护祖国的尊严和导游人员的人格尊严。对游客有损国家利益和民族尊严的要求时断然拒绝、严正驳斥；对游客提出的侮辱自身人格尊严或违反导游人员职业道德的不合理要求

，有权拒绝。 更多资料：2011年导游实务各章节知识归纳  
2011年导游资格考试导游实务全真模拟试卷13套 更多：在线  
测试，论坛交流，远程辅导 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)