

导游现场考试之服务规范题问答(40例) 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\\_\\_E5\\_AF\\_BC\\_E6\\_B8\\_B8\\_E7\\_8E\\_B0\\_E5\\_c34\\_636417.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/636/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E7_8E_B0_E5_c34_636417.htm) 导游现场考试之服务规范题问答(40例)

1、地陪小李接待五日游日本旅游团，中途一游客因母亲突然病故需立即赶回日本处理丧事，并请求小李提供帮助。请问导游小李该如何处理？答：(1) 安慰该游客；(2) 立即向领导汇报；(3) 帮助该游客办理分离签证手续；(4) 重订航班、机票；(5) 所需费用游客自理；(6) 协助全陪结算并退还终止行程后的综合服务费；(7) 通知内勤有关变更事宜。

2、在游览完一大型景点后，导游员小张发现团队中少了两人。请问小张该怎么处理？答：(1) 了解情况、全陪、领队迅速分头查找；(2) 查找未果，应立即寻求有关部门的帮助；(3) 与下榻饭店联系，询问游客是否已自行返回；(4) 找到客人后，要做好善后工作；(5) 若为严重走失事件，还应写出书面事故报告。

3、全陪小魏发现一位每天准时用早餐的住单人间的游客没来吃早饭，他有些纳闷，以为此客人已起身外出散步，所以没在意。但集合等车时还没见此游客，问其他游客也没见到，打房间电话没人接，敲门无人应，问楼层服务员也说没见人外出。于是请服务员打开门，发现该游客已死在床上。两人吓得跑到前厅，惊恐地告诉大家该游客死亡的消息。地陪当即决定取消当天的游览活动，并赶紧打电话向地接社报告消息，请领导前来处理。然后就在前厅紧张地等待领导。请指出导游员做法有哪些不妥？答：不妥之处：(1) 全陪发现准时吃早饭的客人没来吃饭时就应该去寻找；(2) 发现游客已死，不应该跑下来当众宣布其死讯；(3) 地陪不应该

宣布取消当天的游览活动；(4)地陪不应仅向旅行社报告游客死亡消息；(5)地陪不应在大厅等待旅行社领导而不管其他游客。

4、导游员小马接一美国旅游团队，其中一位客人在游览过程时丢失了装有护照和数码摄像机的背包，请问导游员小马应如何处理？答：(1)安慰失主；(2)分析背包可能丢失的时间和地点；(3)向旅行社汇报并请求派人帮助寻找；(4)让失主持旅行社开具的证明向当地公安局报失，并出具护照遗失证明；(5)让失主持公安局开具的护照证明和照片前往美国驻华使领馆申请新护照，获得新护照或临时证件后到我国省级公安局或其派出机构申请签证；(6)地陪继续带团进行游览活动。

5、旅游团中有一重点客人，很想购买一件文物的复制品，但直到出境前仍未购到，他想给导游员留下款项，请代为购买。如果你是这位导游员，应如何妥善处理此事？答：(1)因是重点客人，经领导批准后，可协助办理；(2)请客人留下详细地址和姓名；(3)购买后把单据和物品一并交部门经理审核无误；(4)妥善包装办理邮寄；(5)邮寄后将发票、邮寄单据及余款寄给客人；(6)将单据、发票复印保存，以备查用；(7)工作结束后，应向领导汇报此事。

6、由于旅游旺季机票紧张，一旅游团原定在本地的游览计划由四天变成了三天。如果你是该团导游，应怎样处理？答：(1)立即调整活动日程，压缩每一景点的游览时间，尽量将计划内的活动项目完成；(2)如无法按计划完成全部游览项目，应选择本地最具特色和代表性的景点，使旅游者对本地景观能基本了解；(3)及时通知下一站或提醒旅行社有关部门与下一站联系；(4)可采取适当提高用餐标准、赠送本地有特色纪念品等方法，给旅游者适当的物质补偿，使其减少遗憾和不快。

7、全陪小杨

带本省大学教师团赴新疆伊犁旅游，在去果子沟的前一天晚上，地陪小张告诉小杨自己是初次带团，对沿途的景点和果子沟都不太熟悉，此时临时换地陪已经来不及。在不更换地陪的情况下，小杨应如何处理？答：(1)让地陪马上向当地有经验的导游请教（途中易出现的问题、主要讲解的内容）；(2)要求和地陪一起晚上看相关的材料进行恶补；(3)商定设计一些在途中进行的活动来调动客人的情绪；(4)准备新疆风光的VCD光盘；(5)准备新疆歌曲的磁带等。

8、导游小丽是个新导游，旅行社要派小丽带一个老年团到华东五市旅游，行前她准备给团员开一个说明会，但又不知说些什么，所以她去找本社的导游老王请教。如果你是老王，会给小丽哪些忠告呢？答：(1)行程安排一定不要太紧凑；(2)根据当地的气候特点，随时提醒客人注意增减衣物；(3)就餐环境要卫生、餐饮要有特色；(4)安排饭店住宿尽量在低层；(5)讲解时语速要略慢，并做到行不观景、观景即停的原则；(6)回答游客问题要耐心细致；(7)人多拥挤处要经常提醒游客注意安全；(8)提醒游客备好自己常规药物等。

9、韩国游客朴某在宾馆游泳池中死亡，经法医鉴定为心脏病突发后溺水而亡，请问如果你是该团地陪导游应该怎么做？答：(1)提醒领队通知韩国驻华使领馆；(2)提醒领队通知死者家属，让其来华处理后事。亲属来华后要表示安慰并安排好他们的生活；(3)按家属或使领馆意见处理遗体；(4)与领队一起清理死者遗物并登记造册，在场者要在清单上签字，并办理公证手续，遗物清点装箱后请死者亲属或领队带回国，接受遗物者要签字；(5)向其他游客通报死者死亡原因；(6)协助办理有关证明和遗体回国事宜。相关推荐：#0000ff>导游现场考试之带

团技巧问答预测 #0000ff>导游现场考试之应急事件处理问答  
#0000ff>导游资格考试现场考试问答题 #0000ff>导游现场考试  
问答预测 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)