

导游现场考试之应急事件处理(二) 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_636423.htm

1.旅游团中的游客与领队闹矛盾,导游员该怎么办? 导游员对待游客与领队之间的矛盾,总的来说应该执行“三要三不要”的原则。三要是:要始终保持中立立场,不偏不倚.要防止他们之间的矛盾进一步恶化.要从侧面说服教育领队与游客。三不要,即不要发表自己的看法和意见,不要介入他们的矛盾之中,不要去寻根究底,弄清是非。

2.地陪、全陪、领队之间有矛盾,导游员该怎么办? 地陪、全陪、领队之间产生矛盾最主要的原因是相互之间缺乏沟通与交流。为此,不管导游员此时担任何种角色,一旦发现同行之间产生矛盾和意见时,首先自己要全力去弥补已经出现的裂痕。其次,地陪、全陪、领队之间要尊重对方的权限范围,维护对方的利益,在此基础上要积极主动配合对方的工作,建立真正的友情关系,彼此尊重,相互学习,取长补短,勇担重任,加强沟通,并严格按照旅游接待计划以及操作规范进行工作。最后还要经常检查自己的工作,检讨自己的言行,听取对方的意见和建议,确实做到有事大家商量,出现问题大家合力解决。

3.游客出难题时,导游员该怎么办? 面对游客出的难题,导游员既不能直截了当解决问题,也不能故弄玄虚含糊不清。在这种情况下,采用“模糊”的语言或许可以奏效。导游员所说的“等一会儿”、“适当的”等都是模糊语言,既没有回避问题,又绕开了难题的实质,使那些出难题的游客无法抓住把柄,同时也给导游员留有余地,这样不管以后的情况发生何种变化,至少不会使导游员尴尬和难堪。

4.带领年轻人旅游团,导游员该怎么办? 带领

年轻人旅游团的关键是在于导游员本身要充满朝气活力，其次，要善于组织和了解他们的心理活动特点。再次，随着旅游活动的进一步开展，游客之间得到了进一步的交流和了解，他们会变得熟悉和亲热起来，旅游团队中懒散和求全心理也会出现。他们还特别喜欢开玩笑，这时候是导游员最难带团的阶段。因此，导游员基本做法是：尊重游客、热情服务、讲有特点、做有规矩、履行合同、等距交往、有紧有松、导、游结合。

5.在游客队伍中，老年旅游团和一般旅游团中老年旅游者在逐渐增多，那么导游在带领老年团时应该怎样做好相关工作？（1）其首要任务是安全问题，尤其是碰到上山下坡、路滑不平时，更要提醒他们注意安全。（2）整个旅程安排要宽松，劳逸适度，参观游览完了一个景点后要适当给他们一些自由活动的时间。（3）导游员讲解要生动，要有感情，使他们产生“一次旅游，终生难忘”的美好印象。

6.游客问你是否信佛教，导游员该怎么办？导游员若是信佛，落落大方地承认也没关系，若不信佛，告诉游客也无妨。作为导游员首先要宣传我国有关宗教方面的政策，正确理解我国的宗教政策。导游员在带团讲解中不要有意地宣传、鼓励游客去信教，这是绝对不允许的。值得一提的是：导游员要实事求是告诉游客（特别是外国游客），中国的佛教是爱国的，其宗旨是：庄严国土，利亦有情。佛教劝人“与人为善，诸恶莫作”等。从这个角度认识信佛不是什么不好的事。

7.游客要求自己点菜，导游员该怎么办？导游员首先要问清游客为何自己点菜的原因。然后，可针对不同原因采取不同的措施。一般来说，游客若坚持自己点菜，导游员要耐心解释旅游团队餐是按照协议和旅行社的规定按标准提供的，若游客自行点菜用餐

，不但餐费自理、综合服务费不退，而且旅行社也将受损失。与此同时，导游员要协助餐厅服务员将游客另作安排，餐间也要关心游客的用餐情况等。

8.游客之间闹矛盾提出分餐，导游员该怎么办？对待游客提出的要求首先要了解为何分餐的原因，做好耐心细致的说服解释工作以及教育工作。若游客坚持自己的意见和态度，导游员则可请领队出面调解协商或者自行解决矛盾，也可在旅游团队内部调整，将游客原有的用餐座位重新安排。一旦发生该类事情，一般地说，导游员还是及时调整游客用餐座位为好。但是，导游员必须告诉游客，谁提出分餐，谁的综合服务费以及用餐费不退，分餐后的餐费自理。若是导游员所带的旅游团是国内游客，他们又坚持分餐，其他游客也不愿调换座位，那导游员则可与餐厅联系，让他们按标准单独用餐。

9.游客晚间想出去购物，导游员该怎么办？游客晚间想出去购物，作为导游员一般要给予满足和协助，必要时可陪同游客一起前往，并且当好游客的“参谋”，热情介绍和指导游客购物。若导游员有事一时走不开，但也要做好以下几项工作：（1）提醒游客妥善保管好自己的钱包；（2）记好饭店名称、店徽，以防迷路；（3）建议游客去定点商店或大型正规的商场，并为其写好商店名称与地址；（4）为游客安排好出租车；（5）关照游客要尽早回宾馆；（6）告诉游客返回宾馆后要 and 导游员取得联系，等等。

10.游客买到假冒伪劣商品，导游员该怎么办？当游客买到假冒伪劣商品，出现情绪激动时，导游员要尽自己最大的努力来稳定游客的情绪，以免出现不必要的麻烦。同时，导游员要问清游客所购何物？在什么商店购买？购物发票是否保管好？说它是假冒伪劣商品的理由，等等。然后

再与购物商店以及有关工商行政管理部门取得联系，并且陪同游客到所在购物商店进行交涉。在与有关部门的交涉过程中，导游员要始终维护游客的利益，据理力争，并按照《保护消费者合法权益条例》办事。事后，导游员要把详细经过向旅行社汇报。

11.地陪、全陪、领队各自手中的计划有出入，导游员该怎么办？发生上述情况时，导游员（特别是地陪）要尽快向自己所属的旅行社汇报，并取得下一步的执行计划。若是地接社的责任，地陪则应代表旅行社向全陪、领队说明情况和赔礼道歉。若地陪一时无法得到旅行社明确指示，游客准备出游时，那地陪可采用地陪、全陪、领队各自手中的计划都有的景点或相同的内容进行游览，等到旅行社有了明确的指示后再执行其他方面的活动内容和游客享受的标准。还有，导游员在核对和商定日程时，应采取积极配合、相互尊重的合作态度，以免出现僵持的局面。

12.游客出现逆反心理时，导游员该怎么办？导游员要及时采用灵活的导游方法，既可故意将某种需要耐心解释的问题和事情不泄露给对方，也可尽量不让或少让游客得到某种有“价值”的信息，这样或许会使游客更加重视那些有价值的情况和问题，加上本身存在的逆反心理，他们就会十分爽快和不假思索地接受导游员的意见。游客的内心是极其复杂的，有时候导游员越是耐心地做解释工作，游客越不接受导游员的观点，相反，导游员越不对游客解释，而有可能成功地劝说游客。

13.开玩笑导致不快时，导游员该怎么办？若是导游员和游客之间开玩笑，导游员首先要了解和熟悉游客的脾气和爱好、习惯等，开玩笑要适可而止。不要因想和游客搞好关系就把玩笑挂在嘴边。其次，开玩笑在次数上或时间上要适度控制，不要涉及游客的尊严、短处及生理缺陷，更不要用游客的痛

苦和烦恼作为开玩笑的材料。一旦发现自己与游客开玩笑过了头时,导游员要有礼貌地向游客赔礼道歉,也可以将话题巧妙地转移到另一话题上去,同时运用风趣幽默的语言来消除可能出现的不快。若是游客之间开玩笑导致不快时,导游员要赶紧劝阻,同时可以将旅游团队进行转移,用自己的精彩讲解和介绍去分散游客的心头不悦。

14.与游客交谈时出现忌讳问题,导游员该怎么办?导游员在与游客交谈时,话题的选择应该讲究“投其所好”,在不违背大原则的前提下尽量采用求同存异,即避开不同点,寻求共同点,尽量回避因国情的不同和意识形态的差异所造成的不同看法和观点,力争相互谅解,相互谦让。同时,要注意游客对某些话题的忌讳,若是导游员敏感地意识到忌讳问题即将出现或已经出现时,此时要立即停止并巧妙地采用“话题转移”的方法,顺其自然地转到另一个话题上去,或者借口暂时离开一会儿,使得交谈话题暂时中断,这样就不会出现尴尬的场面。

15.游客不听劝告,导游员该怎么办?如果发生游客不听劝告的事情,导游员必须冷静地想一想自己的决定及言行是否有不足之处和错误的地方,然后再分析一下游客不听劝告的原因,根据不同的情况做出不同的对待。此时,地陪最好请领队、全陪一起来(或分别找游客)做好说服工作,同时,也可请其亲朋好友做劝说工作。导游员除了要以理服人外,态度上要和气,耐心解释也需讲究些方式方法,采用暗示的方法、真诚相待的方法、启发引导的方法、规劝说服的方法,等等。

16.旅游团中发现有特殊身份和地位的人,导游员该怎么办?导游员一旦发现旅游团中有特殊身份和地位的人,首先要立即向旅行社汇报,听候指示,并按照领导的意见办事。其次,导游员也该明白,这些有特殊身份和地位的人既然以普通游客的身份参加旅游团

队的旅游,那必然有他(她)的道理。为此,导游员既不必虚张声势,也不必显得过分殷勤,因为这些人所支付的旅游费用是相同的。对于导游员来说,他们仅仅是普遍的游客,但是,他们同时又具有特殊身份和地位。所以,对待他们只能是不露声色地给予“适当照顾”,同时,导游员要以加倍的努力带好整个旅游团队。

17.游客想寻找亲朋好友,导游员该怎么办? 导游员首先要搞清游客提供的有关情况 and 线索,比如,其亲朋好友的姓名、家庭地址、职业、工作单位以及联系电话等。然后,根据这些情况进行电话联系或抽空帮助寻找。如果一时找不到或线索中断,导游员可请当地公安部门或有关街道、社区帮助寻找,并及时向旅行社汇报。若能有幸找到,导游员则应立即通知游客。若还是寻找不到,就请游客留下通讯地址及联系方式,等到有了消息再设法通知游客。

18.游客提出要“脱团”,导游员该怎么办? 参观完一个景点后,游客提出脱团单独活动,作为导游员首先要向游客说明情况,劝其随团活动(耐心做好劝说工作的目的,也是避免游客产生误会)。若游客要坚持自己的做法,导游员可以同意其单独活动,但同时要告诉他旅游团队以后的活动地点、游览时间、路线等,其目的是让游客知道游览情况,以便有所掌握。其次,导游员应给游客留有一张中文便条,以备出现紧急情况能派上用场,还得提醒游客注意安全,妥善保管好自己随身携带的东西。最后要向游客声明,脱团后的一切责任及费用均为自己负责,当天的综合服务费、餐费、景点门票不予退还。

相关推荐：[#0000ff>现场导游考试应变能力题](#) [#0000ff>导游面试应变能力试题题集](#) [#0000ff>导游资格考试现场考试问答题](#) [#0000ff>导游现场考试之应急事件处理\(一\)](#) 100Test 下载频道开通, 各类考试题目直接下载。详细请访问

