

导游现场考试应变技巧 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_636426.htm

1、某旅行团在景点游览时，发现少了一个老年游客，导游人员应如何处理？答：

（1）了解情况，迅速寻找。一般是全陪、领队分头寻找，地陪带领其他游客继续游览。（2）向当地派出所和景点管理部门求助（3）与饭店联系，询问该游客是否已回饭店（4）向旅行社报告（5）做好善后工作（6）写出事故报告

2、某旅行团中有一游客患有传染病，导游人员应如何处理？答：

（1）详细了解客人提供的情况及弄清患者的健康情况（2）向旅行社领导及当地防疫、卫生检疫机关汇报（3）如有有关部门认为应对其进行防疫检查，应经领队和患者本人同意后，送患者到当地防疫站进行血清检验和检查（4）如查实确患传染病，应遵照有关部门意见进行隔离或采取其他措施（5）如患者是国外游客，应向患者及领队说明，按我国规定患者需提前出境，并帮其办理有关手续（6）将详细情况及处理经过以书面形式向有关方面回报

3、旅行团中有一个客人心脏病发作，地陪应如何处理？答：（1）若证实是心脏病发作，应让病人就地平衡，头略高；让其家人取出备用药品让病人服用，以舒缓病情。（2）马上叫救护车，或送病人到最近的医院（3）通知旅行社派人协助（4）医院抢救时

，导游人员应要求病人亲属在场（5）地陪要不时去医院探望，若患者是入境团的客人，应帮助其办理分离签证、预定回国交通票证等事宜（6）地陪应安排好团队其他游客的活动

4．旅游团安排自由活动时，客人遭歹徒抢劫，作为该团

导游员，要做哪几项工作？答：（1）立即报警，打电话110报案，介绍事故发生的时间、地点、经过，提供作案者的特征、受害者的姓名、团号、损失物品的名称、幸好、特征等（2）及时向旅行社报告（3）安定游客情绪（4）写出书面报告，写明案件性质，处理措施、受害者的反映及要求（5）协助有关部门做好善后工作

5. 为了保证游客在火灾发生时能尽快疏散，导游人员在入住酒店时就要采取哪些防范措施？答：（1）熟悉饭店楼层的太平门、安全出口、安全楼梯的位置及安全转移路线，并向游客介绍（2）应牢记火警电话119。掌握领队和游客所住房间的号码

6、旅行团发生食物中毒事故时，导游人员应如何处理？答：（1）设法为中毒者催吐并让其多喝水排解毒性（2）尽快将患者送医院抢救，请医生开具诊断证明（3）报告地接社，追究餐厅责任

7、导游员应如何防止旅行团发生食物中毒事故 答：（1）必须安排旅行团在定点餐厅用餐（2）提醒游客不要在小摊购买食物（3）用餐时发现不洁或变质，应立即要求更换

8、旅游团的客人临时提出将原定西餐换成中餐，地陪应怎样处理？答：（1）如游客在用餐前3小时提出换餐要求，地陪要尽量与餐厅联系，按有关规定办理（2）若在接近用餐时才提出换餐，则一般不予接受，但导游人员应做好解释工作（3）若游客坚持换餐，导游人员可建议他们自己点菜，费用自理（4）游客要求加菜、加饮料等，应予以满足，但费用自理

9、地陪在为团队办理入住手续时才发现，原来预订的那部分标准双人房被三人房取代，如果你是该团地陪。应如何处理？答：（1）向客人提供的三人房，虽然床位没有减少，但实际是低于旅游协议中规定的双人房标准，地接社应负

责予以调换（2）地陪应向酒店交涉，要求换回双人房，若本酒店没有，应考虑临近酒店（3）如确有困难，则应向游客说明，请求谅解，并给予差额补偿（4）说服客人入住，并在事后给予物质补偿（如加酒水、加菜、送纪念品）和精神补偿（提供更为优质的服务）

10、旅游团飞达某城市后，部分客人听说晚上有地下歌舞团的艳舞表演，要求导游员带领前往观看，你是全陪，将会怎么处理？答：（1）应该断然拒绝，并严肃指出：我国《娱乐场所管理条例》规定，色情表演在我国是违法的，导游人员带团观看这种演出，属严重违反行业规定和所在单位纪律的行为（2）介绍我国的传统观念和道德风貌，建议客人参加高品位的、健康的消遣活动（3）如果客人不听劝谕，自行前往观看，导游人员要向其声明：客人应对自身的行为及可能招致的麻烦承担责任。

11、一名外国客人委托导游员购买物品并代其托运回国，导游人员应如何处理这类要求？答：（1）一般应该婉言拒绝；（2）推脱不了，要请示领导；（3）认真办理受托事宜：向客人收取足够的货款和运费，购买并托运；事后将发票、托运单、托运费收据寄给客人；旅行社保存复印件，以备查验。

12、导游人员应如何预防游客患病？答：导游人员要认真分析团队情况，据多数人的年龄、身体状况周密安排行程；要注意劳逸结合；提醒游客注意饮食卫生，不喝生水、不洁的水；做好天气预报：根据天气变化提醒游客增减衣服或带雨具；干燥季节要提醒游客多喝水，多吃水果等。

13、一个原定今天上午抵达的旅行团，因故改为明天晚饭前才抵达。行程缩短了一天半。这种情况下，地陪应该怎样做？答：（1）首先，地陪应该通知有关接待单位推掉今日食宿；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 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