

现场导游考试应变能力题 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__E7_8E_B0_E5_9C_BA_E5_AF_BC_E6_c34_636430.htm

1、当核对商定日程时，旅游团领队提出小的修改意见或要求增加新的游览项目时，地陪应该怎么处理？答：（1）及时向旅行社有关部门反映，对“合理而可能”满足的项目，应应急予以安排；（2）需要加收费用的项目，事先向领队或游客讲明，按有关规定收取费用；（3）对确有困难而无法满足的要求，应详细解释、耐心说服。

2、如果没有接到应接的散客，导游人员应该怎么办？答：（1）询问机场或车站工作人员，确认乘客已全部下飞机（火车、轮船）或在隔离区内确无出港游客；（2）与司机一起在尽可能的范围内寻找（至少20分钟）；（3）与散客下榻的饭店联系，查询是否已自行达到饭店；（4）若确实找不到应接的散客，应打电话与计调人员联系并告知情况；（5）当确实迎接无望时，须经计调部或散客部同意方可离开；（6）回到市区后，应前往游客下榻的饭店，如果游客已入住饭店，应主动和其联系，并表示歉意。

3、导游人员到达散客下榻的饭店后，没有找到要送站的游客，应该怎么处理？答：（1）到饭店前台了解游客是否已办理离店手续；（2）若未离店，与司机共同寻找至少20分钟；（3）仍未找到，应向散客部或计调部报告，请计调人员协助查询；（4）当确定实在无法找到游客，经计调人员或有关负责人同意后，方可停止寻找，离开饭店。

4、导游人员应如何处理漏接事故？答：（1）实事求是地向游客说明情况，诚恳地赔礼道歉，求的游客谅解；（2）尽量采取

弥补措施，使游客的损失减少到最低限度。如果有费用问题（如游客乘出租车到饭店的车费），应主动将费用赔付给游客；（3）提供更加热情周到的服务，高质量地完成计划内的全部活动内容，以求尽快消除因漏接而给游客造成的不愉快情绪；（4）必要时请接待社领导出面赔礼道歉，或酌情给游客一定的物质补偿。

5、什么是空接？发生空接事故导游人员该如何处理？答：空接是指由于某种原因旅游团推迟抵达某站，导游人员仍按原计划预定的班次或车次接站而没有接到旅游团。空接事故的处理：（1）导游人员应立即与本社有关部门联系，查明原因；（2）如推迟时间不长，可留在接站地点继续等候，迎接旅游团的到来，同时要通知各接待单位，处理相关事宜；（3）如推迟时间较长，导游人员应按本社有关部门的安排，重新落实接团事宜。

6、一旦发生错接事故，地陪应采取哪些措施？答：（1）报告领导。发现错接后马上向领导报告，查明两个错接团的情况；（2）将错就错。如经核实，错接发生在本社的两个团队之间，两个导游又同为地陪，那么可将错就错，两名地陪交换接待计划后不再换团；（3）必须交换。若经核实，错接的是两节接待社的团队，必须换团；（4）实事求是地向游客说明情况，并诚恳地道歉，以求得游客的谅解；（5）如发生其他人员（非法导游）将游客带走，应马上与饭店联系，看游客是否已经住进应下榻的饭店，并及时报告旅行社。

7、因旅游团提前离开造成旅游时间缩短，地陪应如何处理？答：（1）立即与全陪，领队商量不久措施，找准时机先向团内有影响的游客实事求是地说明困难，诚恳地道歉，并将变更后的安排向他们解释清楚，争取他们的认可和支持，最后分

头做好其他游客的工作；（2）抓紧时间完成计划内游览项目，若有困难，应选择游览本地最有代表性、最具特色的景点；（3）通知接待社计调部门或有关人员办理退房、退餐、退车等事宜；（4）经领队同意给予游客适当的补偿，如加菜、赠送风味餐、赠送小纪念品等，或请接待社领导出面表示歉意；（5）通知下一站接待社。

8、因旅游团推迟离开造成延长旅游时间，地陪应采取哪些措施？答：（1）与接待社有关部门联系，重新落实旅游团的用房、用餐、用车及离站的机（车、船）票；（2）调整活动日程，适当延长在主要景点的游览时间，或经组团社同意后，酌情增加游览景点，或晚上安排健康的文体活动，努力使活动内容充实；（3）在设计变更旅游计划时，应征求领队和全陪的意见，共同商量，取得他们的支持和帮助。在改变的旅游计划决定之后，应与领队、全陪商量好如何向团内游客解释说明，取得他们的谅解与支持；（4）通知下一站接待社。

9、发生误机（车、船）事故后，导游人员应如何处理？答：（1）立即向旅行社领导及有关部门报告并请求协助；（2）尽快与机场（车站、码头）联系，争取让游客乘坐最近班次的交通工具离开本站，或采取包机（车厢、船）或改乘其他交通工具前往下一站；（3）稳定游客情绪，安排好在当地滞留期间的食宿、游览等事宜；（4）及时通知下一站，对日程作相应的调整；（5）向游客赔礼道歉；（6）写出事故报告，查清事故的原因和责任。

10、外国游客在中国旅游期间丢失护照，导游人员应怎样处理？答：首先要详细了解丢失情况，找出线索，尽量写出寻找。若确已丢失，导游人员应该协助失主办理补办手续：相关试题：2011年导游资格《旅游政策

法规》冲刺试题及答案汇总 历年全国各省市导游资格考试真题汇总 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