

04旅游英语>复习资料(2) PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/295/2021\\_2022\\_04\\_E6\\_97\\_85\\_E6\\_B8\\_B8\\_E8\\_8B\\_c67\\_295460.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/295/2021_2022_04_E6_97_85_E6_B8_B8_E8_8B_c67_295460.htm)

应变题 1、因机票紧张，旅行社不得不安排旅行团乘坐加班机提早离开本地，行程缩短了。在这种情况下，地陪应怎样做才能使客人谅解？（1）先争取全陪与领队的配合，取得一致意见；（2）做好团中有影响力的旅游者的工作；（3）如实向旅游者说明情况，诚恳道歉以求得谅解；（4）适当地给予物质补偿；（5）利用有限时间安排客人参观计划内的景点。

2、旅游团的客人临时提出将原订的西餐换成中餐，并增加风味菜及饮料，地陪应怎样处理？（1）如旅游团在用餐前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）接近用餐时提出换餐，一般不应接受要求，但导游人员应做好解释工作；（3）若旅游者坚持换餐，导游人员可建议他们自己点菜，费用自理；（4）旅游者要求加菜、加饮料等，应予以满足，但费用自理。

3、团队在用完晚餐准备游览广州上下九步行街时，有几个客人表示已经去过了，希望导游员帮忙联系安排广州珠江夜游，并请求旅游车接送。如果你是该团的地陪，你将如何处理？（1）如果时间许可，又有可能安排，导游员应尽量安排；（2）与司机商量，尽量为客人提供方便；如果用本车不方便，可让客人坐出租车去，并给予线路指点；（3）提醒客人记住酒店名称、电话号码，提醒其回酒店不要太迟，注意安全；（4）客人租车及珠江夜游门票均自理，综合服务费中游览步行街的单项服务费不予退还。

4、旅游车不慎翻侧，造成3人重伤，多人轻伤。如果你是该团的导游人

员，你会采取什么措施处理？（1）立即组织抢救；（2）保护现场，立即报案；（3）迅速向旅行社汇报；（4）安抚全团旅游者情绪；（5）写出事故的书面报告。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)