

导游带团中的一百个案例（18--31）PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/464/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_B8_A6_E5_c67_464638.htm

18. 游客买了东西又想退，其原因是多方面：[情况简析] 游客买了东西又想退，起原因是多方面：（1）发现所买商品有假或有毛病；（2）觉得商品价格与价值不符；（3）购物前考虑欠妥；（4）经受不住其他游客的“述说”，等等。[参考提示] 游客买了东西又想退，导游员首先要问清原因，同时又要给予积极的协助，比如，提醒游客退货时要带好发票，帮助安排好出租车，写好一张便条，上面标明商店名称、地址以及请求商店给予协助和解决等。导游员不应以任何借口作为拒绝的理由，必要时要陪同游客一起前往。

19. 游客买到假冒伪劣商品，导游员该怎么办 [情况简析] 游客买到假冒伪劣商品的事情时有发生，当时游客的情绪会变得很激动，有个别人会指着导游员的鼻子骂人以及扬言投诉等。发生这种情况虽然主要责任不在导游员身上，但游客却认为是你导游员把他们带到商店里去的，其责任理所当然的是导游员的。面对火冒三丈的游客，导游员要冷静，同时采取相应措施解决游客的实际问题。[参考提示] 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。

20. 小贩向游客强拉强卖，导游员该怎么办 [情况简析]个别旅游风景区有一些小商小贩对游客进行强拉强卖，他们经常成群结对或围追堵截和纠缠不休，引起游客们的不满和报怨，作为导游员不能轻视这个问题，应该采取不要的措施。 [参考提示] 导游员在前往有此类情况发生的旅游景区时，首先要给游客打好“预防针”，告诉游客不要上当受骗，并说明当地的土特产品以及旅游纪念品在旅游定点商店都能买到。若游客被小商小贩缠住时，导游员要勇敢地上前阻拦，必要时向当地旅游管理部门或当地市场管理部门报告，使得游客不受伤害和损失。同时，导游员在带团技巧上要采取“紧密而又快捷”的方法，确保旅游团顺利安全通过“包围圈”。值得注意的是，有个别景区还存在着算命、看相、乞讨、行窃、打斗等现象，这会严重影响游客的兴趣。景区环境需要整治，但导游员必须提高警惕，及时提醒游客注意安全。

20. 小贩向游客强拉强卖，导游员该怎么办 [情况简析]个别旅游风景区有一些小商小贩对游客进行强拉强卖，他们经常成群结对或围追堵截和纠缠不休，引起游客们的不满和报怨，作为导游员不能轻视这个问题，应该采取不要的措施。 [参考提示] 导游员在前往有此类情况发生的旅游景区时，首先要给游客打好“预防针”，告诉游客不要上当受骗，并说明当地的土特产品以及旅游纪念品在旅游定点商店都能买到。若游客被小商小贩缠住时，导游员要勇敢地上前阻拦，必要时向当地旅游管理部门或当地市场管理部门报告，使得游客不受伤害和损失。同时，导游员在带团技巧上要采取“紧密而又快捷”的方法，确保旅游

团顺利安全通过“包围圈”。值得注意的是，有个别景区还存在着算命、看相、乞讨、行窃、打斗等现象，这会严重影响游客的兴趣。景区环境需要整治，但导游员必须提高警惕，及时提醒游客注意安全。

21. 出现因游客的要求而未能办到时，导游员怎么办 [情况简析] 导游员在带团时，游客会向导游员提出种种要求，这些要求是各式各样、五花八门的。分析这些要求无非有几种情况：一是合理而有可能办到的；二是合理而不可能办到的；三是根本就不合理的。导游员在接受游客的要求之前，务必要充分考虑到这些因素。在没有绝对把握解决游客请求时应给予婉言拒绝；一旦答应游客的要求，导游员务必要做到言而有信，言行一致，切忌言而不行，失约于游客，这会给导游员带来不良影响。 [参考提示] 中国有句古话：“一言既出，驷马难追”。这是导游员在带团过程中的行为准则。一般来说，对待游客的要求，决不用“我肯定可以为您办好这件事”或者“我办事您绝对可以放心”等等的话。万一导游员在办理游客要求的过程中出现问题，或者办不成，岂不是陷入尴尬的局面。这是你轻率地答应游客，又轻率地失信于游客。这样容易引起误会，又会伤害游客的感情。接受游客的请求时，最好采用“我没把握，但我可以试试看”或者“我尽力而为吧”的语气。如果导游员答应了游客的某些要求后，就要真心诚意地办，若万一因种种原因而无法办到时，导游员要及时告诉游客，让他们有个心理准备，并诚恳地向游客表示歉意，尽量弥补心中的不悦。还有，导游员在自己失约之后，切忌以种种理由来为自己辩护，也不要编造谎言去欺骗游客，否则，游客是不会谅解的。为此，导游员要珍惜自己的人格形象一样去珍惜自己

的承诺，只有这样，才能受到游客的尊重和爱戴。22. 游客出现挑剔时，导游员该怎么办 [情况简析] 游客在旅途中出现挑剔无非有两种情况：一是个别游客故意而为，二是由于游客服务出现问题而感到不满所引起的。但从目前的情况来看，绝大多数的挑剔问题都出自于第二种情况。导游员应该重视游客提出的挑剔问题，并且妥善地解决好这些问题。[参考提示] 许多优秀的导游员都曾有这样的体会，既喜欢挑剔和责难的游客，在一个有素质和教养、有忍耐和能认真倾听的导游员面前，挑剔会变得软弱无力，最终成为旅途中的小插曲，唱过也就算完事了。一旦发现游客有挑剔和责难的苗子时，导游员首先要主动拜访游客，认真倾听他们的指责言语，必要时要做写些笔记，态度上要表现出有诚意，并不断地点头表示同意游客的意见。此时，最好不要打断游客的说话，尽可能地让他发泄，当游客无话可说时，而且要到能够接受导游员说话时，导游员才能心平气和地、耐心地解释那些挑剔的问题，同时也应虚心接受“挑剔中合理部分”，并且着手改正存在的问题和服务缺陷。所以，以某种意义上说，游客的挑剔实质是和导游员的耐心在进行着一场实对实的较量，谁坚持到最后，谁就会赢得这场较量。相反，导游员如果在这场较量中，不耐心、不认真倾听，还是那样口若悬河、夸夸其谈，那么，失败也在情理之中了。23. 自己错了，导游员该怎么办 [情况简析] 俗话说：“金无足赤，人无完人”。导游员是人而不是神。在整个带团过程中，导游员接触面广，人际关系复杂，工作节奏快，有时会遇到突发事件和意想不到的情况，在这种特殊的环境中工作难免会说错话和做错事。导游员的出错会给游客带来伤害和损失，造成内心

不悦和精神上的痛苦，也有可能给旅游接待计划带来不良的印象和后果。 [参考提示] 导游员一旦发现自己的言行有错误时，首先要端正态度，改变观念，消除那些“有损形象、导游难做、生怕投诉”等为难情绪，及时而有真诚地向游客道歉，勇于检讨自己在言行方面的失误和过错。态度上要和气，语言上要使用敬语（比如，请原谅、对不起、很抱歉）。其次，在行动上既可用手势向游客打招呼，微笑地鞠躬、敬礼，也可以写一张字条，赠送一束鲜花等。值得一提的是：导游员在向游客表示道歉时应注意道歉的尺度，同时，也要分清自己出错的大小、性质以及产生的后果的程度，把握好道歉与表示遗憾的实质区别。

24. 游客出错时，导游员该怎么办

[情况简析] 随着旅游活动的顺利进行，游客之间的熟悉程度和关系也越来越好，他们开始感到格外的轻松愉快。这时，游客的弱点和缺点开始外露，自由散漫、群体意识差、说话随意等都不同程度地表现出来。在这种特定的气氛中，游客的言行出错也在所难免。导游员对待他们的态度，尤其是对待游客言行出错的态度是至关重要的。 [参考提示] 发现游客出错时，导游员首先可以用手势、眼神、声调、态度等来告诉游客的问题所在。这种做法其效果不比用嘴说来得差。如果你直截了当地指出游客的错误，他们或许不但不接受，相反会产生逆反心理。因为是你打击了出错游客的自尊心和虚荣心，伤害了游客的感情。这好比你用鲜花往他嘴里塞，而不是送到他的手上，游客是不会容忍和接受的。其次，在指出游客的错误时要注意自己的态度，最好不要说出“我现在必须告诉你！你的错误出在XXX地方，你明白吗？”这样的话。它同样是给游客心理上的打击，使对方反感，产生敌

对心理，即使导游员的态度是端正的，语气是温和的，但最终的结果却是相同的。最好的方法应该是：在指出游客错误言行之前要有一个“友好的过度”，既你可采用“我的看法可能不对”，“或许我不一定是对的”，“我有一种想法不知是否该说”，等等。这样的说法既主动，又能使游客接受。总而言之，要使游客同意你们的观点和意见，首先要尊重游客，然而再用一些暗示的方法，或婉转的方法，或诱导的方法，其目的是不伤和气，不伤感情，是游客在潜移默化中的接受导游员的观点和意见。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