

2007年导游考试模拟试题(八) PDF转换可能丢失图片或格式，
建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/474/2021_2022_2007_E5_B9_B4_E5_AF_BC_c67_474348.htm

1、有一位英国游客因家中有急事要求退团返回，导游员应该怎么办？2、游客向导游员提出口头投诉时怎么办？3、由于天气原因去上海的飞机不能按时起飞，推迟到晚上。但晚上十点机场宣布取消当日航班。各国外宾情绪低落，对你大吵大闹十分不满，在这种情况下，他陪应如何处理？

正确答案：1、(1)经双方旅行社协商后，可以满足其要求。(2)协助客人办理有关手续，分离签证，重订航班。机座，费用自理。(3)服务费应按协议部分退还或不予退还。

2、(1)认真倾听投诉者的意见，无论有无道理，都应让客人把话说完，切不可立即辩解，更不可马上否认。(2)立即向旅行社或有关部门汇报，认真调查，力求做出正确判断。(3)核实后向投诉者做实事求是的说明和诚恳道歉，并迅速采取补救措施。(4)妥善处理后应向游客表示感谢并继续为游客提供热情周到的服务。

3、(1)地陪应向旅游者道歉并说明这是由于天气原因造成的，请旅游者能给予谅解，稳定游客情绪。(2)立即问清第二天飞机时间、班次，并安排行李等事项。(3)尽快解决游客的食宿问题。(4)通知游客第二天起床。早餐、行李及发车时间、地点。(5)通过旅行社计调部门通知下一站。

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