

导游业务一本通

导游应急处理一本通



赵冉冉 编著

DAOYOU YINGJI CHULI
YIBENTONG

导游业务一本通

导游应急处理一本通



赵冉冉 编著

旅游教育出版社

· 北 京 ·

丛书策划:丁海秀

责任编辑:陈 志

图书在版编目(CIP)数据

导游应急处理一本通/赵冉冉编著. —北京:旅游教育出版社,
2008. 5

ISBN 978 - 7 - 5637 - 1639 - 5

I. 导… II. 赵… III. 导游 - 基本知识 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 042227 号

导游业务一本通

导游应急处理一本通

赵冉冉 编著

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www. 163. com
E - mail	tepx @ shou. com
排版单位	首都经济贸易大学出版社激光照排部
印刷单位	中国科学院印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	850 × 1168 1/32
印 张	5. 625
字 数	104 千字
版 次	2008 年 6 月第 1 版
印 次	2008 年 6 月第 1 次印刷
印 数	1 - 6 000 册
定 价	15.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

出版说明

近年来,随着旅游业的发展,导游员队伍日益壮大。新入职的导游员需要权威读本熟知业务情况,已带团的导游员需要继续加强技能技巧,以满足旅游者不断提高的各种需求。为此,我们出版社联合中国旅行社协会以及业内著名导游员,围绕导游技能技巧,共同编写了这套“导游业务一本通”丛书,以满足导游图书市场的需求。

本丛书是一套内容实用、知识丰富、编排灵活的导游业务知识读本。丛书一共五本,包括《导游入职一本通》《导游应急处理一本通》《导游促销艺术一本通》《导游语言艺术一本通》《导游带团技能一本通》,主要介绍了导游业务所需要的各项专门知识。综合来看,本丛书主要具有以下鲜明特色:

第一,作者权威。本丛书作者或为地方旅游局负责导游员培训的专家,或为旅游院校相关知识教学的教师,均拥有丰富的第一线实践经验和扎实的知识功底,保证了丛书内容的准确性。

第二,知识实用。本丛书不仅专题知识丰富,而且真正按照导游的实际需求编写;另外,书中还配有大量的案例,为导游员提供了模拟训练、领略实战的情景。

第三,编排灵活。本丛书按专题的方式组织编写,对相关内容采取要点性的介绍,读者可以按需索骥、随用随查,十分方便。

本丛书既是初、中级导游员,也包括一些潜在导游员的业务

知识读本,又是各旅游行政机构组织培训的教材用书。

本丛书若有不足之处,敬请广大读者批评指正。

旅游教育出版社

2008年6月

前言

我从2001年涉足旅游行业至今已整整7年了,在这期间我做过外联、导游员、计调直到后来经营自己的旅行社,始终工作在旅游的第一线,亲身感受到旅游业的蓬勃发展以及旅游业越来越激烈的竞争形势,这种激烈的竞争不仅要求各家旅行社所推出的旅游产品价廉物美,而且要求导游员的素质更加全面。为了进入这一行业,做好这一行,广大旅游专业的学生在刻苦地学习着,在职导游员们在努力、勤奋地工作着。从业这些年来,我接触过形形色色的导游员,有的经验过人,令人钦佩;有的中规中矩,平平淡淡;还有为数不少的导游员年轻稚嫩,出现这样或那样的不足……为了年轻的导游员们少走一些弯路,为了给导游员同仁提供参考和借鉴,我特意编写了本书。本书始终坚持从实际出发,少理论,多实践,针对带团过程中的每个环节(例如:接站、讲解、住宿、游览、交通、餐饮、购物、送站)可能会出现的问题,提出相应的处理和解决办法,思导游员之所思,急导游员之所急。本书还贯穿了一个思想,即天下旅游是一家,在旅游行业竞争固然是客观的存在,但从业者主观上应该团结协作起来,共同构建一个积极、奋进、和谐的行业氛围。此外,本书在如何维护行业形象、维护导游员自身形象方面也着墨不少。面对目前某些媒体对旅游业的负面报道,以及部分游客的偏见,维护旅游行业形象、维护导游员自身形象的问题就显得尤为重要和紧迫,我们要靠自身的努力来杜

绝行业的歪风邪气,扭转和改变那些游客的不良印象,树立良好的个人及行业形象。

最后,我要感谢广大旅游业同仁,因为在与他们长期的合作和共事中我才得以积累丰富、宝贵的经验;感谢国家旅游局和安徽省旅游局给我提供援藏的机会及授予我各种荣誉,这为我编写本书积累了充足的素材;感谢旅游教育出版社给予我的信任和支持,使得本书可以与广大导游员见面;还要感谢我的家人、朋友长期给我默默无闻的帮助与关怀。但是,由于工作繁忙,时间和精力有限,书中不免有仓促、不妥之处,还请广大旅游前辈、同仁谅解,并恳请多提宝贵意见。不胜感谢!

赵冉冉

2008年1月

目 录

前言 / 1

第一单元 接站篇 / 1

【导读摘要】 / 3

【实操问答】 / 3

1. 导游员到机场接团时,得知自己所接的航班需推迟一天才能到达,应如何处理? / 3
2. 导游员在接团路上遇到交通事故导致交通堵塞,怎么办? / 3
3. 全陪导游员刚接团,准备在旅游车上向游客交代注意事项时忽然麦克风坏了,怎么办? / 4
4. 全陪导游员接到团队后到达机场时,有位游客突然发现自己的身份证已丢失,如何解决? / 4
5. 导游员接团时,因当天突降暴雨,导致实到游客数量比原定人数减少,应该怎么办? / 5
6. 全陪导游员在带领旅游团到达目的地时,游客对地接导游员不满意要求全陪更换,应如何解决? / 5
7. 在接团途中,旅游车突然抛锚了,怎么办? / 6
8. 接机时,有游客反映托运的行李没有找到,应该

- 怎么处理？ / 6
9. 旅游团队到达目的地时,没有找到地陪,全陪应该怎么办？ / 7
10. 刚接到团队时,导游员发现游客极其严肃或者有些傲慢,应怎样面对？ / 8
11. 高海拔地区的导游员接团时,遇到游客忽然晕倒,该如何处理？ / 8
12. 旅游团到达目的地时,当全陪开始与地陪核对行程时发现有所差异,怎么办？ / 9
13. 接团之际,游客当即向导游员提出更改原定旅游行程,怎么办？ / 9
14. 接团当天,地陪导游员突然生病,不能接团,怎么办？ / 9
15. 接到团队后,有游客提出不随团旅游,应该怎么处理？ / 10
16. 在接到团队时,导游员发现旅游团人数比计划单人数增加了,应该怎么办？ / 10
17. 接站时,全陪与地陪发生矛盾,怎么处理？ / 11
18. 事先已安排某一导游员接团,但由于临时原因,旅行社安排了另外的导游员,游客就此感到不满,这时后来的导游员应该怎么办？ / 11
19. 顺利接团后,旅行团成员便向导游员提出各种质疑和问题,导游员应该怎么面对？ / 12
20. 导游员在接站地点没有接到游客,应该怎么办？ / 12
21. 接到团队后,游客便陆续向导游员抱怨旅程辛苦,这时导游员应如何面对？ / 12
22. 全陪导游员在约定地点接到团,清点人数准备出发

赴目的地时,得知有一名游客因突发疾病未能随团,
怎么办? / 13

23. 导游员在接到游客之后发现自己接错了团,
怎么办? / 13

【经典案例】 / 14

【案例1】美丽的卓玛 / 14

【案例2】她为旅游行业争了光 / 15

【案例3】他是公司最出色的导游员 / 16

【案例4】不一样的合作精神 / 17

【案例5】优秀的总指挥 / 19

【案例6】下一批还请你带 / 20

【案例7】她是新疆的好古丽 / 21

第二单元 讲解篇 / 23

【导读摘要】 / 25

【实操问答】 / 25

1. 导游员出现讲解错误,碰巧被游客发现并当面指出,
导游员应该怎么面对? / 25
2. 游客提出的疑问导游员不知道怎样解答,
怎么办? / 26
3. 当导游员在车上津津有味地讲解时,游客反映
听不清,怎么办? / 26
4. 导游员在讲解过程中不停有游客打断,应该
怎么处理? / 27
5. 在讲解中,游客不注意提到涉及导游员的私人话题,
导游员如何回答? / 27
6. 上团前,导游员已将讲解词背得滚瓜烂熟,但到了

- 关键时刻忽然忘了,怎么办? / 27
7. 如果游客对导游员的讲解内容没有兴趣,甚至表现麻木,怎样改变这种局面? / 28
8. 游客提出要听“段子”,导游员应怎么办? / 28
9. 导游员在车厢内讲解时,有人在吸烟或者乱扔垃圾,怎么办? / 29
10. 游客反映导游员的讲解听不懂,应该怎么解决? / 29
11. 讲解中,游客与导游员在敏感问题上发生分歧,怎么应对? / 29
12. 导游员在讲解时,游客仍相互大声聊天,导游员应该怎么办? / 30
13. 当导游员正在讲解时,忽然自己的手机响了,可以接吗? / 31
14. 导游员在旅游车上认真介绍当地旅游资源时,游客却提出要休息或看碟片,怎么办? / 31
15. 导游员在景点讲解时,忽然遭到景点内部工作人员指责讲得不对,怎么办? / 31
16. 当地接导游员正在向游客介绍时,总被自带车司机打断问路,这时地接导游员应如何处理? / 32
17. 导游员在实地讲解时,发现游客的注意力全然不在听讲解上,而是纷纷跑开照相,导游员应怎样控制局面? / 32
18. 导游员在景区讲解时突降大雨,怎么处理? / 33
19. 由于车程漫长,导游员已将所需介绍的内容全部讲完,而这时游客听意正浓,怎么补救? / 33
20. 导游员在介绍沿途风光时,有人要求导游员讲解其他方面的知识,而这一方面恰恰是导游员没有

准备的,怎么办? / 34

21. 导游员在景点讲解时忽然随身带的扩音器没有声音了,怎么办? / 34

22. 导游员在讲解景点时,位于后面的游客反映听不到,怎么办? / 35

23. 游客抱怨地陪讲解不够精彩,要求全陪换导游员,全陪应该怎么处理? / 35

24. 导游员在讲解过程中不慎冒犯游客引来投诉,怎么办? / 36

25. 导游员在认真讲解时,游客不时就讲解内容与导游员开无理的玩笑,导游员应怎么面对? / 36

26. 当女导游员在讲解时,面对男性游客语言上的不敬,应该怎么办? / 36

27. 游客经常就所讲解的内容与导游员争辩,怎么办? / 37

【经典案例】 / 37

【案例1】触景生情 发挥特长 / 37

【案例2】你是青岛的活地图 / 38

【案例3】巧设类比 捍卫尊严 / 39

【案例4】我是非洲的白马王子 / 40

【案例5】你真是徽州古民居的小专家 / 41

【案例6】你是我们遇到的最优秀的导游员 / 42

【案例7】我是九寨之子 我热爱九寨 / 43

第三单元 住宿篇 / 45

【导读摘要】 / 47

【实操问答】 / 47

1. 团队入住的酒店名称与事先预约的不符,客人要投诉,怎么办? / 47
2. 导游员在分配住房时,发现有单男单女,可单出的游客不愿意住三人间,也不愿意单人住并补房差,怎么办? / 47
3. 安排好住宿后,有游客要求换房,怎么办? / 48
4. 在退房时,有位客人房间的床单被烧了个洞,酒店要求赔偿,怎么解决? / 48
5. 游客向导游员反映前一晚住宿处的噪声大,影响休息,怎么办? / 49
6. 游客在房间发现贵重物品被盗,怎么办? / 49
7. 由于团队人数较多,导游员分完房后发现仍有游客没拿到房卡,怎么办? / 50
8. 一个团队没有安排在同一个楼层,游客对此不满,导游员应该怎么解决? / 50
9. 游客反映晚上休息时总有电话骚扰,怎么办? / 50
10. 游客反映房间没有热水洗澡,怎么办? / 51
11. 游客反映房间门打不开,怎么办? / 51
12. 游客投诉房间存在安全隐患,怎么办? / 51
13. 游客拿到自己忌讳的房号,要求更换,导游员该怎么办? / 52
14. 游客与酒店服务人员发生争吵,怎么处理? / 52
15. 外籍游客在酒店遇到语言不通的情况,怎么办? / 52
16. 晚上安排住宿后,有游客提出要去“红灯区”,导游员应该怎么处理? / 53
17. 次日一早,有游客反映同室的团友打呼噜影响了自己休息,要求接下来的住宿换房间,导游员该怎么办

呢? / 53

18. 入住后,有游客向导游员反映房间的饮水机坏了,导游员怎么解决? / 54
19. 游客在房间洗澡时不慎摔伤,导游员得知后应该如何处理? / 54
20. 原本在一地留宿一晚,第二天便赴异地参观,但有游客因临时有事需继续留宿一晚,要求导游员帮其续一晚住宿,导游员应怎么办? / 54
21. 游客在境外住宿抱怨酒店里没有配洗漱用品,导游员应该怎么做? / 55
22. 退房时,服务员在查房时发现房间少了一个杯子,要求赔偿,而这位游客说房间原来就只有一个杯子,这时导游员应该如何解决? / 55
23. 游客抱怨住的宾馆不在市区,导游员应该怎么办? / 56
24. 游客向导游员打听住宿的内部房价,导游员应如何回答? / 56
25. 游客在轮船上住宿时反映晕船,导游员怎么办? / 56
26. 因团队人数较多导致住宿不在同一家宾馆,面对游客的埋怨,导游员怎样解释? / 57
27. 团队成员住宿时出现单人,宾馆没有三人间,且团队中也没有人愿意补房差,导游员怎么解决好呢? / 57
28. 抵达宾馆后,有游客反映没拿到行李,怎么办? / 57

【经典案例】 / 58

- 【案例1】善分析 巧分房 / 58
- 【案例2】刘导带团 我们放心 / 59
- 【案例3】顶住压力 坚守立场 / 59
- 【案例4】悉心照料 圆梦西藏 / 61
- 【案例5】他是这样捍卫尊严的 / 62
- 【案例6】灵活机动迎接晚到客人 / 63

第四单元 游览篇 / 65

【导读摘要】 / 67

【实操问答】 / 67

1. 在景区游览时发现游客走失,导游员应该如何处理? / 67
2. 游客对行程安排提出异议,要求改变,导游员应怎样面对? / 67
3. 由于大风、大雾等自然原因导致部分景点没有欣赏到,面对游客的抱怨,导游员应该怎么解释? / 68
4. 在游览中,导游员发现有不明身份的人与自己的游客搭讪,怎么办? / 68
5. 游客在游览中时而与导游员攀谈,当打听到旅行社此团的利润情况时,导游员应该如何回答? / 69
6. 一天的游览结束后,游客邀请导游员去娱乐场所聚会,导游员去还是不去? / 69
7. 游客与当地老百姓发生冲突,导游员应该如何处理? / 69
8. 在游览中,导游员试图与游客开玩笑,但结果导致游客不快,怎么办? / 70
9. 游客中途提出“家访”,导游员应该怎么安排? / 70

10. 游客提出增加景点,导游员应怎么办? / 71
11. 游客要求删减景点,导游员应怎么办? / 71
12. 游客中途想退团,导游员应该如何处理? / 71
13. 游客要求其亲友随团旅游,导游员应如何安排? / 72
14. 游客抱怨景点人太多,没心情玩,导游员怎么解决? / 72
15. 行程中的景点因故不能正常参观,导游员应该怎么办? / 72
16. 游览中,游客被骗参加了景点内的自费项目,对事后掏钱很不满,导游员应如何处理? / 73
17. 游客埋怨导游员不负责任,在景点经常找不到导游员,怎么面对? / 73
18. 游览过程中,忽然有游客生病,导游员应该怎么处理? / 74
19. 游客在景点游玩时不幸受伤,导游员应如何处理? / 74
20. 在沿海地区旅游时,游客提出下海游泳,导游员能答应吗? / 74
21. 游览途中,游客发现自己的钱包和证件被盗,导游员怎么办? / 75
22. 游客在景区骑马时不慎摔伤,导游员应该怎么办? / 75
23. 游客在寺院参观时大声喧哗激怒了僧人,导游员应该如何协调? / 76
24. 游客在景区游玩时发生事故,导游员应该怎么处理? / 76
25. 在游览时,游客让导游员帮忙提东西,导游员

- 如何面对? / 77
26. 游客埋怨景点安排的时间太短,而购物的时间太长,
导游员应该怎么办? / 77
27. 团队在到达目的地后有考察任务,导游员怎样
合理安排? / 78
28. 游客额外加点,要求导游员继续陪同,导游员
应该怎么办? / 78
29. 游客忽然反映自己的包遗落在上一站,导游员
应该怎么解决? / 79
30. 带朝圣团参观寺庙时,客人要求就地举行宗教仪式,
导游员如何安排? / 79
31. 游客在景点自由散漫,不听安排,导游员该如何
应对? / 79
32. 游客在参观宗教寺庙时,被神圣而深邃的宗教文化
所迷住,不禁问导游员是否也是信徒时,导游员应该怎么
回答? / 80
- 【经典案例】 / 80
- 【案例1】你是黄山的女儿 / 80
- 【案例2】我们会永远记住西藏 记住你的 / 81
- 【案例3】北京大哥哥 我们一定给你写信 / 82
- 【案例4】不错的藏族小伙 / 84
- 【案例5】孩子们的爱心大使 / 85
- 【案例6】搀扶老妈妈 圆梦长白山 / 86
- 【案例7】舞出生命的色彩 / 86

第五单元 交通篇 / 89

【导读摘要】 / 91