***《导游服务能力》***

***应变能力知识题库55题***

**1.导游处理常见问题和突发事件的原则有哪些？**

答：(1)以人为本，救援第一

(2)及时报告，加强沟通

(3)依法依约，合理可能

**2.导游对于旅游者因无心之过，而出现与旅游目的地风俗禁忌不协调的行为，应如何处理？**

答：导游应及时提醒和劝阻，必要时协助旅游者进行赔礼道歉。

**3.导游领队在引导旅游者文明旅游时，应如何正确沟通？**

答：(1)在引导文明旅游时，导游领队应注意与旅游者充分沟通，秉持真诚友善原则，增强与旅游者之间的互信，增强引导效果。

1. 导游领队应认真听取并虚心接受旅游者提出的正确批评和合理意见。

**4.在自然环境中导游应如何做好文明旅游的提醒?**

答:在自然环境中游览时，导游宜将文明旅游的内容融合在讲解词中，在景点讲解中巧妙而自然地提示旅游者爱护环境、不攀折花草、不惊吓伤害动物，不进入未开放区域。

**5.旅游者到达餐厅后提出粤菜换川菜的要求,导游应如何处理？**

答:(1)导游应视情况而定，若该餐厅有该项服务，导游应协助解决；

（2）如果情况复杂，餐厅又无此项服务，一般不应接受此类要求，但应向旅游者做好解释工作。

1. 若旅游者仍坚持换餐，导游可建议其到零点餐厅自己点菜或单独用餐，并告知其费用自理，原餐费根据旅游合同约定处理。

**6.由于内部矛盾，个别旅游者要求单独用餐，导游应如何处理?**

答:(1)导游要耐心解释，并告知领队请其调解；

（2）如旅游者坚持，导游可协助与餐厅联系，但应告知餐费自理，原餐费根据旅游合同约定处理。

**7.旅游者在用餐前3小时提出换成风味餐的要求,导游应如何处理？**

答：（1）导游应尽量与餐厅联系，但事先要向旅游者讲清楚，如能换妥，差价由旅游者自理。

（2）询问餐厅能否提供相应服务。若计划中的供餐单位不具备供应风味餐的能力，可考虑更换餐厅。

**8.旅游者因房间朝向的问题要求调换另一朝向的同一标准客房时，导游应如何处理？**

答：若不涉及房间价格并且饭店有空房，导游可与饭店客房部联系，适当予以满足，或请领队在团队内部进行调整。无法满足时，应耐心解释，并向旅游者致歉。

**9.旅游者因生活习惯不同与同室旅游者之间闹矛盾要求住单间，导游应如何处理?**

答:(1)导游应先请领队调解或内部调整，若调解不成，饭店又有空房，可满足其要求；

(2)但导游必须事先说明，房费由旅游者自理（一般由提出方付房费）。

**10.旅游者因为客房卫生达不到清洁标准要求调换房间，导游应如何处理?**

答：立即让饭店客房部进行打扫、消毒，如旅游者仍不满意，坚持换房，应与饭店有关部门联系，予以满足。

**11.旅游者在旅行途中要求提高动车座位等级，导游应如何处理？**

答：（1）导游应首先与地接社计调部联系，若有旅游者所要求等级的座位余票可帮忙更换；

1. 但应告知该旅游者差价及相关费用自理。

**12.旅游者在旅行途中要求把火车更换为飞机，导游应如何处理？**

答：这种更换交通工具类型的要求除非在自然灾害、误车等特殊情况下，一般都不能答应更换。旅途中票务预订、退换较为繁琐，短时间内很难满足。

**13.旅游者要求购买古玩，导游应如何处理?**

答:(1)导游应带其到古玩商店购买，买妥物品后要提醒旅游者保存发票，不要将物品上的火漆印去掉，以便海关查验；

(2)旅游者如在地摊上选购古玩，导游应劝阻，并告知中国的有关规定；

(3)若发现个别旅游者有走私文物的可疑行为，导游必须及时报告有关部门。

**14.导游对旅游者在娱乐方面个别要求的处理常见有哪几种?**答:(1)要求调换计划内的文娱节目；

(2)要求自费观看文娱节目；

(3)要求前往不健康的娱乐场所。

**15.全团旅游者提出更换计划内的文娱节目，地陪导游应如何处理？**

答：地陪导游应与地接社计调部联系，尽可能调换，但不要在未联系妥当之前许诺；如地接社无法调换，地陪导游要向旅游者耐心解释，并说明票已经订好，不能退换，请其原谅。

**16.部分旅游者提出更换计划内的文娱节目，地陪导游应如何处理？**

答：（1）地陪导游应与地接社计调部联系，尽可能调换，但不要在未联系妥当之前许诺；如地接社无法调换，地陪导游要向旅游者耐心解释，并说明票已经订好，不能退换，请其原谅。

（2）若可以调换，决定分路观看文娱节目，在交通方面地陪导游做如下处理：两个节目在同一线路，地陪导游要与司机商量，尽量为少数旅游者提供方便，送他们到目的地；若不同路，则应为他们安排车辆，但车费自理。

**17.旅游者要求自费观看文娱节目，地陪导游应如何处理？**

答:(1)地陪导游与地接社有关部门联系，请其报价。将地接社的对外报价(其中包括节目票费、车费、服务费)报给旅游者，并逐一解释清楚。若旅游者认可，请地接社预订，地陪导游要陪同前往，将旅游者交付的费用上交接待社并将发票交给旅游者。

(2)协助解决，提醒旅游者注意安全。地陪导游可帮助旅游者联系购买节目票，请旅游者自行前往，一切费用由旅游者自理，但应提醒旅游者注意安全、记好饭店地址。

**18.旅游者执意要去大型娱乐场所，导游应如何处理？**

答:导游必须提醒旅游者注意安全,必要时可陪同前往。

**19.游客要求去不健康的娱乐场所时，导游应如何处理?**

答:(1)导游应断然拒绝并介绍中国的传统观念和道德风貌；

（2）严肃指出不健康的娱乐活动在中国是明令禁止的，是违法行为，会受到法律的惩处。

**20.导游需劝阻旅游者自由活动的情况有哪些?**

(1)如旅游团计划去另一地游览，或旅游团即将离开本地时，导游要劝阻旅游者不要自由活动，特别是需要较长时间的活动，如到热闹的地方购物，以避免误机（车、船）；

(2)如身处治安不理想、复杂、混乱的地方，导游要劝阻旅游者外出活动，更不要单独活动，但必须实事求是地说明情况；

(3)不宜让旅游者单独骑自行车去人生地不熟、车水马龙的街头游玩；

(4)游河(湖)时，旅游者提出希望划小船或在非游泳区游泳的要求，导游不能答应，不能置旅游团于不顾而陪少数人去划船、游泳；

(5)旅游者要求去不对外开放的地区、机构参观游览，导游不得答应此类要求。

**21.旅游者要求自由活动常见的有哪几种情况?**

答:(1)要求全天或某一景点不随团活动；

(2)到达游览点后要求自由活动；

(3)自由活动时间或晚间要求单独行动；

(4)少数人要求一起活动。

**22.旅游者要求全天不随团活动，导游应如何处理?**

答:(1)如果旅游者的要求不影响整个旅游团的活动，可以满足并提供必要帮助；

1. 提前说明如果不随团活动，无论时间长短，所有费用不退，需增加的各项费用自理；
2. 告诉旅游者用餐的时间和地点，以便其归队时用餐；

(4)提醒其注意安全，保护好自己的财物；

（5)提醒旅游者带上饭店卡片备用；

(6)用中英文写张便条，注明旅游者去处的名称、地址及简短对话，以备不时之需。

**23.到游览点后，有旅游者要求自由活动，导游应如何处理?**

答:(1)若环境许可（游人不多，秩序不乱），可满足其要求；

（2）导游要提醒其集合时间和地点及旅游车的车号，必要时留一字条，注明集合时间、地点和车号以及饭店名称和电话号码，以备不时之需。

**24.有旅游者要求晚间单独行动，导游应如何处理?**

答:(1)导游应建议旅游者不要走的太远；

（2）不要携带贵重物品（可寄存前台）；

（3）不要去秩序混乱的场所；

（4）提醒不要太晚回饭店。

**25.少数旅游者要求导游一起活动，导游应如何处理？**

答:导游应与大多数旅游者在一起，确保旅游计划的全面贯彻实施。导游不可置大多数旅游者于不顾，陪少数旅游者单独活动。

**26.旅游者在旅途中与离别多年的亲友取得了联系后，提出让其亲友随团活动时，导游应如何处理？**

答：（1）在条件允许（如车上有空位）且不影响其他人的情况下，可满足旅游者需求，但事先要征得领队和旅游团其他成员的同意；

（2）导游协助其亲友办理入团手续并交纳费用；

（3）导游对旅游者随团的亲友，应热心服务，一视同仁，并根据情况给予照顾；

（4）如果其亲友不办理手续、不交纳费用费用就直接随团活动，导游应有礼貌地向他们解释旅行社的有关规定，要办理好手续才可随团活动。

**27.领队应如何保护旅游者个人信息与肖像权？**

答：领队应尊重旅游者个人隐私及旅游者相关权益,不泄露旅游者个人信息；应有意识地保护旅游者的肖像权,未经旅游者同意,不应以任何形式公开发布含有旅游者肖像的图片。

**28.旅游者要求更换计划内的游览项目，导游应如何处理？**

答：(1)凡是计划内的游览项目，一般应不折不扣地按计划进行。(2)若是全团统一提出更换游览项目，导游则须请示地接社计调部，请其与组团社联系，组团社同意后方可更换；(3)若是个别旅游者提出更换游览项目，应向旅游者耐心解释，不能随意更换。

**29.旅游者要求取消计划内的游览项目，导游应如何处理？**

答：(1)凡是计划内的游览项目，一般应不折不扣地按计划进行。(2)若是全团统一提出取消游览项目，导游则须请示地接社计调部，请其与组团社联系，组团社同意后方可取消；(3)若是个别旅游者提出取消游览项目，应向旅游者耐心解释，不能随意取消。

**30.旅游者要求增加游览项目，导游应如何处理?**

答:(1)在时间允许的情况下，导游应请示地接社并积极协助；

（2）与地接社有关部门联系，请其报价，将地接社的对外报价报给旅游者；

(3)若旅游者认可，导游则陪同前往，并将旅游者交付的费用上交地接社，将发票交给旅游者。

**31.旅游者提出变更合同，导游应如何处理？**

答：旅游过程中，旅游者提出变更合同的要求时，导游应婉拒，特殊情况请示旅行社核定。旅行社同意变更的,导游应按旅行社要求与旅游者签订书面合同。

**32.旅游者因不可抗力的事件，影响旅游行程而需要变更合同时，导游应如何处理？**

答：导游应向旅游者做好解释工作，及时将旅游者的意见反馈给旅行社，并按旅行社的安排执行。

**33.旅游者在旅游过程中出现哪些情形的，导游应立即向旅行社报告？**

答:(1) 患有传染病等疾病，可能危害其他旅游者健康和安全的；

（2） 携带危害公共安全的物品且不同意交有关部门处理的；

(3) 从事违法或违反公序良俗活动的；

(4) 从事严重影响其他旅游者权益的活动，且不听劝阻、不能制止的；

(5) 法律规定的其他情形。

**34.旅游者在境内丢失物品时，导游应如何处理？**

答:(1)导游应稳定旅游者情绪，详细了解丢失情况，协助寻找，同时报告旅行社；

（2）由旅行社开具丢失证明，导游应协助旅游者向公安机关报失；

(3)开具物品遗失计明，以备向保险公司申请办理理赔事宜。

**35.旅游者在境外丢失证件时，领队应如何处理？**

答:领队应协助旅游者向当地警方报失，在取得丢失证明后，向中国驻当地使领馆或政府派出机构等有关证件办理部门申请新证件，办理相关离境手续。

**36.旅游者患病，导游应如何处理？**

答：旅游者患病时，导游应及时了解情况，不应擅自给患者用药。如有需要，应陪同患者前往医院就诊，并按规定履行报告义务，同时协助旅游者向保险公司办理理赔事宜。

**37.当旅游者在境内发生食物中毒时，导游应如何处理？**

答：（1） 立即与当地医疗机构联系救助事宜，并设法催吐，同时对食品进行留样，取得旅游者呕吐物的样本；（2） 将旅游者送至医疗急救机构或医院进行救治，并保留相关证据；

1. 及时向旅行社及其所在地旅游主管部门，发生地旅游主管部门和疾病预防控制机构报告，反映旅游者食物中毒的详细情况。

**38.在境内，旅游者遭遇传染病疫情，导游应如何处理？**

答：(1)立即暂停旅游活动，在第一时间向旅行社及其所在地、疫情发生地旅游主管部门报告，并及时向附近的疾病预防控制机构报告详细情况，配合开展旅游者防疫、安抚和宣传解释工作。

(2)有关部门认为应对旅游者进行防疫检查的，立即将旅游者送至当地疾病预防控制机构或有关部门指定的其他场所。

(3)经查旅游者确患传染病的，遵照当地有关疫情防控指引和要求，配合相关部门和单位做好旅游者隔离、密切接触者追踪或采取其他措施，并通知其亲属。

(4)关注目的地疫情防控动态，宜根据疫情发展情况，按旅行社的安排，调整或变更旅游行程。

(5)如患者系外籍人士，由我国公安机关令其提前出境的，协助患者办理相关离境手续。

**39.当旅游者在境外遭遇传染病疫情时，领队应如何处理？**

答：领队应及时向中国驻当地使领馆或政府派出机构报告，并在其指导下，全力做好传染病疫情应对处置工作。

**40.当旅游者在境内遭遇社会骚乱等群体性事件，导游应如何处理？**

答：（1）立即向旅行社报告，反映旅游者遭遇群体性事件的详细情况；

（2）当旅游者人身、财物受到威胁的，应根据现场，及时带领旅游者脱离险境；

（3）稳定旅游者情绪，视情况变更或取消旅游行程，协助旅游者返回出发地或旅游者指定的合理地点。

**41.当旅游者在境外遭遇社会骚乱等群体性事件，领队应如何处理？**

答：（1）领队应及时向中国驻当地使领馆或政府派出机构报告；

（2）并在中国驻当地使领馆或政府派出机构指导下，将旅游者妥善转移至安全区域，全力做好群体性事件的应对处置工作。

**42.地陪导游在与领队、全陪导游核对、商定日程时可能会出现哪些不同的情况?**

答:(1)对方提出较小的修改意见；

(2)对方提出的要求与原计划的日程有较大变动，或涉及接待规格；

(3)领队(或全陪导游)手中的旅行计划与地陪导游的接待计划有部分出入。

**43.核对、商定日程时，全陪导游提出较小的修改意见，地陪导游应如何处理?**

答:(1)地陪导游在不违背旅游合同的前提下，对合理而又可能满足的项目，努力予以安排；

(2)如全陪导游提出增加新的游览项目，而新增项目需要收费，地陪导游应及时向旅行社有关部门反映，并事先向领队和旅游者讲明，若他们同意，订立书面合同，按规定收费。但新增项目不得影响计划项目实施；

(3)如无法满足对方的要求，地陪导游要耐心做好解释和说服工作。

**44.核对、商定日程时，领队提出的要求与原计划的日程有较大变动，而且涉及到接待规格，地陪导游应如何处理?**

答:地陪导游一般应婉言拒绝这种要求，并说明我方不便单方面不执行合同。如经领队和全体旅游者提出的要求确有特殊理由，地陪导游必须请示旅行社有关部门后再做决定。

**45.核对、商定日程时，领队的旅行计划与地陪导游的接待计划有部分出入，地陪导游应如何处理?**

答:(1)地陪导游应及时报告旅行社，查明原因，分清责任；

(2)若是地接社的责任，地陪导游应实事求是地说明情况，并向领队和全体旅游者致歉，并及时做出调整；

(3)若责任不在地接社，地陪导游也不应指责对方，必要时，可请领队向旅游者做好解释工作。

**46.当地陪导游遇到新开放不熟悉的旅游景点时，应如何处理？**

答：（1）地陪导游应事先了解景点位置、行车路线、开放时间、最佳游览线路、厕所位置等；必要时,地陪导游可先去踩点,以保证旅游活动的顺利进行。

（2）提前核实景点门票优惠政策、景点内收费项目、景区内演出或者表演场次和时间。

**47.一旦发生了交通事故，导游怎么处理?**

答:(1)立即组织抢救；

(2)保护现场并立即报案；

（3）迅速向地接社报告。

**48.旅游者发生意外事故，导游应如何处理旅游保险的报案与索赔？**

答：（1）及时报案；

（2）收集证据，并妥善保存；

（3）转院需征得保险公司同意。

**49.发生火灾时，领队应如何处理？**

答:(1)立即报警，并上报旅行社；

（2）组织旅游者迅速通过安全出口疏散撤离；

（3）必要时，引导大家就地自救，不搭乘电梯或随意跳楼；

（4）协助有关方面处理善后事宜，组织抢救受伤者；

（5）安抚旅游者的情绪，解决因火灾面临的困难，设法使旅游活动继续进行。

**50.当旅游车发生故障，领队应如何处理？**

答:(1)敦促司机安全停放车辆并尽快修复；

（2）请旅游者安心等待，活跃现场气氛以转移旅游者的注意力；

（3）如需要，联络地接社另行派车，或联系当地游览车接替；

（4）如需要，与地陪导游分乘车队的头车和尾车，以确保旅游者安全到达；

（5）向旅行社上报实际状况及处理情形。

**51.遇航班延误，领队应如何处理？**

答:(1)向航空公司证实延误的原因，落实预计起飞的时间；

（2）报告旅行社团队操作人员；

（3）向航空公司索取延误或取消证明，提示旅游者保管好保险理赔所需证据；

（4）安抚旅游者，需要时协助安排旅游者的食宿；

（5）为旅游者向航空公司争取合法合理的赔偿。

**52.出现整团误机事故时，领队应如何处理？**

答:(1)向旅行社及有关部门报告；

（2）与承运方联系，争取搭乘最近班次的交通工具或包乘相关交通工具启程；

（3）稳定旅游者的情绪，安排好在当地滞留期间的食宿、游览等事宜；

（4）通知下一站，对日程作相应的调整；

（5）向旅游者赔礼道歉。

**53.旅游者出现被盗治安事故时，领队应如何处理？**

答:(1)采取措施保护旅游者的人身、财产安全；

（2）立即向当地警察局报警，并取得报案证明；

（3）安抚旅游者情绪，并协助旅游者向警方查询案件信息及进展；

（4）协助有关方面做好善后工作。

**54.旅游者在境外机场遇到行李损坏的情况，领队应如何处理？**

答：领队应及时协助旅游者通过机场的行李查询台或承运人的行李服务柜台查询和申报，并视行李损坏情况办理相关索赔或理赔事宜。

**55.当旅游者与接待者发生接待纠纷时，导游应如何处理？**

答：（1）遵循旅游合同，防止矛盾扩大化，处理问题讲求有理、有利、有节，稳定旅游者情绪，引导旅游者理性维权；

（2） 做好书面记录，保存书证、物证、电子数据等证据；

（3） 及时向旅行社报告，反映接待纠纷的详细情况，并按旅行社要求采取必要措施；

（4）尽量保障后续旅游行程的执行，维护旅游者和旅行社的合法权益。