



第十二章



游客个别要求的处理



主要内容



目录

- ➔ 一、游客个别要求的处理原则
- ➔ 二、游客个别要求的处理方法
- ➔ 三、尊重游客、不卑不亢的原则



一、游客个别要求的处理原则

- (一) 符合法律法规的原则
- (二) “合理而可能”的原则
- (三) 尊重游客的原则
- (四) 维护尊严原则

(一) 符合法律法规的原则

- 《导游管理条例》和《旅行社管理条例》中规定了游客、导游、旅行社三者之间的权利和义务，导游在处理游客个别要求时，要符合法律对这三者的权利和义务规定。

(二) “合理而可能” 原则

- “合理而可能” 原则是导游处理问题、满足游客要求的依据和准绳。对于游客在旅游过程中提出的个别要求，只要是合理的，又是可能办到的，即使有一定困难，导游也应该设法予以满足。



(三) 尊重游客的原则

- 游客提出的要求，大多数是合情合理的，但总会有客人提出一些苛刻的要求，使导游为难。旅游团中也不可避免会出现无理取闹之人。对待这种情况，导游一定要记住自己的职责，遵循“尊重游客”的原则，对客人礼让三分。对客人的挑剔，甚至吵嚷、谩骂，导游要保持冷静，始终有礼、有理、有节，不卑不亢。
- 公平对待原则是指导游对所有客人一视同仁、平等相待。

(四) 维护尊严原则

- 《导游管理办法》中对于导游执业权利有着明确的保障，规定了导游在对待游客的个别要求时，要坚决维护国家的尊严和自身的人格尊严。对游客有损国家利益和民族尊严的要求应断然拒绝，并予以严正驳斥；对游客提出的侮辱自身人格尊严或违反导游职业道德的不合理要求，也应予以拒绝。

二、游客个别要求的处理方法

- (一) 游客在餐饮方面个别要求的处理
- (二) 游客在住房方面个别要求的处理
- (三) 游客在交通方面个别要求的处理
- (四) 游客在游览方面个别要求的处理
- (五) 游客在购物方面个别要求的处理
- (六) 游客在娱乐方面个别要求的处理
- (七) 游客要求自由活动的处理
- (八) 游客要求亲友随团活动的处理
- (九) 游客要求中途离团的处理

(十) 游客要求延长旅游的处理



(一) 游客在餐饮方面个别要求的处理

- 1.对特殊饮食要求的处理
- 若所提要求在**旅游协议书中**有明文规定的，接待旅行社须早作安排，地陪在接团前应检查餐厅的**落实情况，不折不扣地兑现。**
- 若旅游团**抵达后提出，需视情况而定**：一般情况下地陪应与餐厅联系，**在可能的情况下尽量满足**。如确有困难，不能满足其要求，地陪应向游客说明情况，可协助其自行解决，如建议其到零点餐厅临时点菜，或带他到附近餐馆（最好是定点餐馆）用餐，费用自理。

◇案例

◇ 李丽是瑞士WH-003团的全陪，自9月3日开始接团起，已经陪同该团游览了三个城市。该团游客年龄较大，由于连日旅途劳顿，加上餐饮不太习惯，每到吃饭的时间，坐在餐桌前，看到大同小异的菜点，大家都觉得没有胃口。一天领队对李丽说，是否能改用一次西餐。小李对领队说，按照接待计划，没有安排西餐，游客到中国来，就是要多吃吃中餐，这样可以使他们对博大精深的餐饮文化有更加深刻的了解。如果改变计划用西餐，还有个差价问题，那得由游客现付，所以不便安排。在该团的中国之行结束以后，在游客评价表上，对全陪小李语言水平评价较好，可是对她的服务却评价不高。你认为问题在什么地方？

案例分析：

- 1、作为全陪，在各地用餐时要注意菜谱是否雷同。
- 2、要注意游客对餐饮的反映，发现问题要及时调整。
- 3、对领队提出的用一次西餐的问题要认真对待，要及时了解有什么问题导致领队提出改换餐饮，要了解是部分游客的要求还是全体游客的要求。
- 4、对领队提出改换餐饮的问题可以与其商量，并征求全体游客的意见。
- 5、如果是部分游客的意见，可以帮助安排到西餐厅自己点菜用餐，并要向他们说明有关费用问题。
- 6、如果是全体游客的要求，要及时向旅行社汇报，在游客愿意付差价的前提下，和饭店联系安排。
- 7、在后面的城市旅游中，要注意向地陪说明用餐的要求，注意菜式的调配。

费用自理部分

- ◇1.要求换餐
- ◇2.要求单独用餐
- ◇3.要求在客房内用餐
- ◇4.要求自费品尝风味餐
- ◇5.要求推迟用餐时间（视餐厅情况而定）



(二) 游客在住房方面个别要求的处理

- 1.要求调换饭店
- 2.要求调换房间
- 3.要求住更高标准客房
- 4.要求住单间
- 5.要求购买房中摆设或物品
- 6.要求延长住店时间



要求调换房间

- ◇ (1) 房间不干净。例如有蟑螂、臭虫、老鼠等，游客提出换房应立即满足，必要时调换饭店。
- ◇ (2) 客房设施，尤其是房间卫生达不到清洁标准。应立即打扫、消毒，如游客仍不满意，坚持调房，应与饭店有关部门联系予以满足。
- ◇ (3) 房间的朝向、层数不佳。客人要求调换另一朝向或另一楼层的同一标准客房时，若不涉及房间价格并且饭店有空房，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，应做耐心解释，并向游客致歉。
- ◇ (4) 游客要住高于合同约定标准的房间。如有空房可予以满足，但游客要交付原定饭店退房损失费和房费差价。

要求住单间

团队旅游一般安排住标准间或三人间。游客可能会因生活习惯不同或因与同室游客之间闹矛盾，而要求住单间。导游应先请**领队调解或进行内部调整**，若调解不成，饭店如有空房，可满足其要求。但导游必须事先说明，房费由游客自理（**一般由提出方付房费**）。

(三) 游客在交通方面个别要求的处理

- **1.要求更换交通工具类型**
- 这种要求除非在自然灾害、误车（机、船）等特殊情况下，**一般都不能答应更换**。旅途中票务预订、退换非常烦琐，短时间内很难满足。更换出行时间与上述处理方式相同。
- **2.要求提高交通工具等级**
- 如提高舱位、座位等级等。导游遇到这种要求应首先与接待社计调部联系，若有所要求等级的舱位、座位可帮忙更换，但差价及相关费用自理。

(四) 游客在游览方面个别要求的处理

❖ 1. 游客要求更换或取消游览项目

- ❖ 凡是计划内的游览项目，导游一般应该不折不扣地按计划进行。若是全团统一提出更换游览项目，则需请示接待社计调部门，请其与组团社联系，同意后方可更换；若是个别游客提出更换游览项目，地陪应向游客耐心解释，不能随意更换。

❖ 2. 游客要求增加游览项目

- ❖ 在时间允许的情况下，导游应请示接待社并积极协助。



(五) 游客在购物方面个别要求的处理

- 要求单独外出购物
- 游客要求在自由活动时间单独外出购物，导游要给予力所能及的帮助，当好购物参谋。如建议去哪家商场、联系出租车、写中文便条等。但是，在离开本地当天要劝阻，以防误机（车、船）。
- 要求退换商品
- 要求再次去某商店购买商品
- 要求购买古玩或仿古艺术品
- 要求购买中药材

(六) 游客在娱乐方面个别要求的处理

- 1.要求调换计划内的文娱节目
- 2.要求自费外出观看文娱节目
- 3.要求前往不健康的娱乐场所

1.要求调换计划内的文娱节目

✧ (1) 全团游客提出更换

✧ 如果全团游客提出更换，地陪应与接待社计调部门联系，尽可能调换，但不要在未联系妥当之前许诺；如接待社无法调换，地陪要向游客耐心解释，并说明票已订好，不能退换，请其谅解。

✧ (2) 部分游客提出更换

✧ 如果部分游客要求观看别的演出，处理方法同上。若决定分路观看文娱演出，在交通方面导游可做如下处理：如两个演出点在同一线路，导游要与司机商量，尽量为少数游客提供方便，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。

2.要求自费观看文娱节目

- 在时间允许的情况下，导游应积极协助。以下两种方法地陪可酌情选择：与接待社有关部门联系，请其报价。将接待社的对外报价（其中包括节目票费、车费、服务费）报给游客，并逐一解释清楚。若游客认可，请接待社预订，地陪同时要陪同前往，将游客交付的费用上交接待社并将收据交给游客；协助解决，提醒客人注意安全。地陪可帮助游客联系购买节目票，请游客自行乘坐出租车前往，一切费用由游客自理。但应提醒游客注意安全、记好饭店地址。必要时，地陪可将自己的联系电话告诉游客。
- 游客若去大型娱乐场所或环境复杂的演出场所，导游必须提醒游客注意安全，必要时可陪同前往。

3.要求前往不健康的娱乐场所

- 游客要求去不健康的娱乐场所或过不正常的夜生活，导游应**断然拒绝**，向其讲清我国的有关法律和政府的相关规定，严肃指出去不健康的娱乐场所过夜生活在中国是禁止的，是**违法行为**。

(七) 游客要求自由活动的处理

1. 应劝阻游客自由活动的几种情况

- (1) 如旅游团计划去另一地游览，或旅游团即将离开本地时，导游应劝阻游客不要自由活动，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) 如地方治安不理想、复杂、混乱的地方，导游要劝阻游客外出活动，更不要单独活动，但必须实事求是地说明情况。
- (3) 不宜让游客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，游客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) 游客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。



- 2. 允许游客自由活动导游应做的工作

- (1) 要求全天或某一景点不随团活动。
- 如果其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告诉游客用餐的时间和地点，以便其归队时用餐。③提醒其注意安全，保护自己的财物。④提醒游客带上饭店卡片（卡片上有中英文饭店名 称、地址、电话）备用。⑤用中英文写张便条，注明客人要去的地点的名称、地 址及简短对话，以备不时之需。⑥必要时将自己的手机号码告诉游客。

- (2) 到游览点后要求自由活动。到某一游览点后，若有个别游客不想按规定的线路游览而希望自由游览或摄影，若环境许可（游人不太多，秩序不乱），可满足其要求。
- (3) 自由活动时间或晚间要求单独行动。导游应建议不要走得太远，不要携带贵重物品（可寄存在前台），不要去秩序乱的场所，不要太晚回饭店等。
- (4) 少数人要求一起活动。少数人自由活动时，导游应与大多数游客在一起，

(八) 游客要求亲友随团活动的处理

1. 游客要求中国籍亲友随团活动

游客提出希望旅行社准许其中国亲友参加旅游团在当地的的活动，甚至随团一起到其他城市旅游，在条件允许（如车上有空位，不影响其他人）的情况下，可满足游客要求，但**事先要征得领队和旅游团其他成员的同意**，然后到旅行社办理入团手续，并交付各种费用。导游对游客随团活动的亲友，应热心服务，一视同仁，并根据情况给予照顾。如果其亲友不办理手续、不交纳费用就直接随团活动，导游应有礼貌地问清他们与游客的关系以及姓名和工作单位，向游客及其亲友解释旅行社的有关规定，请其谅解，说明他们必须先办理手续，然后再随团活动。

2.游客要求外国籍亲友随团活动

- 游客要求其外国籍亲友随团活动，一般情况下，在**征得领队和旅游团其他成员的同意**后方可允许。但外国籍亲友须出示有效证件，办理入团手续，交付必要的费用。对使、领馆人员的随团活动要求，导游要了解其姓名、身份、活动的内容。如果是外交官员还应享受相应的外交礼遇。对他们的接待和活动安排严格按我国政府的有关规定办理。如果游客的在华亲友以记者身份参加旅游团的活动，一般不同意，特殊情况须请示有关部门的批准。

(九) 游客要求中途退团的处理

1. 因特殊原因提前离开旅游团

游客因患病，或家中出事，或工作的急需，或其他特殊原因，要求提前离开旅游团，终止旅游活动。经接待社与组团社协商后可予以满足，至于剩余的旅游费用，按旅游协议书中的约定部分退还，或不予退还。

◇2.无特殊原因执意退团的

◇游客无特殊原因，只是某个要求得不到满足而提出提前离团。导游要**配合领队做说服工作**，劝其继续随团旅游；若接待方旅行社确有责任，应设法弥补；若游客提出的是无理要求，要做耐心解释；若劝说无效，游客仍执意要求退团，可满足其要求，但应告知**其剩余旅游费用不予退还**。

(十) 游客要求延长旅游的处理

- **1. 由于某种原因中途退团，但本人继续在当地逗留需延长旅游期**
- 对无论何种原因中途退团并要求延长在当地旅游期限的游客，导游应帮其办理一切相关手续。对那些因伤病住院，不得不退团并需延长在当地居留时间者，除了办理相关手续外，还应前往医院探视，并帮助解决患者或其陪伴家属在生活上的困难。

2. 不随团离开或出境

- 如无须延长签证，一般可满足其要求。
- 如需延长签证，原则上应予婉拒。若确有特殊原因需要留下但需办理签证延期的，地陪应请示旅行社领导，向其提供必要的帮助。
- (1) 办理延长签证手续的具体做法是：先到旅行社开具证明，然后持旅行社证明、游客的护照和集体签证陪同其去公安局出入境管理部门办理分离签证和延长签证手续，所需费用由其自理。
- (2) 如果离团后继续留下的游客需要帮助，一般可帮其做以下工作：协助其重新订妥航班、机票或火车票、饭店等，并向其讲明所需费用自理；如其要求继续提供导游或其他服务，则应与接待社另签合同。
- (3) 离团后的一切费用均由游客自理。

三、旅游投诉的心理与处理

- (一) 游客投诉的心理
 - 1. 求尊重的心理
 - 2. 求发泄的心理
 - 3. 求补偿的心理

(二) 旅游投诉的处理

- 1.耐心倾听，不与争辩
- 2.表示同情和理解，不盲目做出承诺
- 3.调查了解，迅速答复



1.耐心倾听，不与争辩

✧ 导游在接受游客口头投诉时，应尽量采取**个别接触**的方式，以避免对其他游客形成影响；对于集体投诉，最好请其派出代表，以免人多嘴杂，分散导游的思考。在接受游客投诉时，导游要**保持冷静，耐心倾听**，不管客人的脾气多大，态度多差，也不管投诉的事情是大是小，出入多大，都要让其把话说完。同时做好必要的记录，捕捉游客投诉的要点，既让客人感到接待人员听取投诉的态度是真诚的，是愿意帮助他们解决问题的，又为导游确定投诉问题的性质和严重程度提供依据。

2.表示同情和理解，不盲目做出承诺

- 对于游客的投诉，导游要设身处地地从游客的角度着想。
- 如果游客的投诉是针对导游服务的，又基本符合实际，导游应向游客表示歉意，在服务中将重点放在其投诉的问题上，用行动争取游客的谅解。
- 对于游客在投诉中提出的要求，特别是有关赔偿的问题，导游不要轻易做出任何承诺，可表示“这个问题让我和有关方面联系一下”，以避免工作中的被动和可能带来的麻烦。



3.调查了解，迅速答复

- (1) 办理及时，不要拖延。遵循“谁的问题，谁负责”，争取“就地消化，现场解决”。
- (2) 答复迅速。
- (3) 对游客投诉中反映的意见表示感谢。
- (4) 对一些重要投诉或导游无力解决的问题要及时报告旅行社。
- (5) 注意保护投诉者的隐私。