

《导游应急处理一本通》

图书基本信息

书名：《导游应急处理一本通》

13位ISBN编号：9787563716395

10位ISBN编号：7563716394

出版时间：2008-6

出版社：旅游教育出版社

作者：赵冉冉

页数：156

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《导游应急处理一本通》

前言

我从2001年涉足旅游行业至今已整整7年了，在这期间我做过后联、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。

《导游应急处理一本通》

内容概要

《导游应急处理一本通》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，《导游应急处理一本通》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。

书籍目录

第一单元 接站篇 【导读摘要】 【实操问答】 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？ 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.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.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？ 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？ 6.全陪导游员在带领旅游团到达目的地时，游客对地陪导游员不满意要求全陪更换，应如何解决？ 7.在接团途中，旅游车突然抛锚了，怎么办？ 8.接机时，有游客反映托运的行李没有找到，应该怎么办？ 9.旅游团队到达目的地时，没有找到地陪，全陪应该怎么办？ 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？ 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？ 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差异，怎么办？ 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？ 14.接团当天，地陪导游员突然生病，不能接团，怎么办？ 15.接到团队后，有游客提出不随团旅游，应该怎么办？ 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？ 17.接站时，全陪与地陪发生矛盾，怎么处理？ 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？ 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？ 20.导游员在接站地点没有接到游客，应该怎么办？ 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？ 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？ 23.导游员在接到游客之后发现自己接错了团，怎么办？

【经典案例】 【案例1】美丽的卓玛 【案例2】她为旅游行业争了光 【案例3】他是公司最出色的导游员 【案例4】不一样的合作精神 【案例5】优秀的总指挥 【案例6】下一批还请你带 【案例7】她是新疆的好古丽

第二单元 讲解篇 【导读摘要】 【实操问答】 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？ 2.游客提出的疑问导游员不知道怎样解答，怎么办？ 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？ 4.导游员在讲解过程中不停有游客打断，应该怎么办？ 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？ 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？ 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？ 8.游客提出要听“段子”，导游员应怎么办？ 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？ 10.游客反映导游员的讲解听不懂，应该怎么解决？ 11.讲解中，游客与导游员在敏感问题上发生分歧，怎么应对？ 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？ 13.当导游员正在讲解时，忽然自己的手机响了，可以接吗？ 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？ 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？ 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，这时地陪导游员应如何处理？ 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？ 18.导游员在景区讲解时突降大雨，怎么处理？ 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？ 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？ 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？ 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？ 23.游客抱怨地陪讲解不够精彩，要求全陪换导游员，全陪应该怎么办？ 24.导游员在讲解过程中不慎冒犯游客引来投诉，怎么办？ 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？ 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？ 27.游客经常就所讲解的内容与导游员争辩，怎么办？

【经典案例】 【案例1】触景生情发挥特长 【案例2】你是青岛的活地图 【案例3】巧设类比捍卫尊严 【案例4】我是非洲的白马王子 【案例5】你真是徽州古民居的小专家 【案例6】你是我们遇到的最优秀的导游员 【案例7】我是九寨之子我热爱九寨

第三单元 住宿篇 【导读摘要】 【实操问答】 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？ 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？ 3.安排好住宿后，有游客要求换房，怎么办？ 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？ 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？ 6.游客在房间发现贵重物品被盗，怎么办？ 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？ 8.一个团队没有安排在同一楼层，游客对此不满，导游员应该怎么解决？ 9.游客反映晚上休息时总有电话骚扰，怎么办？ 10.游客反映房间没有热水洗澡，怎么办？ 11.游客反映房间门打不开，怎么办？ 12.游客投诉房间存在安全隐患，怎么办？ 13.游客拿到自己忌讳的房号，要求更换，导游员该怎么办？ 14.游客与酒店服务人员发生争吵，怎么处理？ 15.外籍游客在酒店遇到语言不通的情况，怎么办？ 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？ 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？ 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？ 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？ 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？ 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？ 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？ 23.游客抱怨住的宾馆不在市区，导游员应该怎么办？ 24.游客向导游员打听住宿的内部房价，导游员应如何回答？ 25.游客在轮船上住宿时反映晕船，导游员怎么办？ 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？ 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？ 28.抵达宾馆后，有游客反映没拿到行李，怎么办？

【经典案例】 【案例1】善分析巧分房 【案例2】刘导带团我们放心 【案例3】顶住压力坚守立场 【案例4】悉心照料圆梦西藏 【案例5】他是这样捍卫尊严的 【案例6】灵活机动迎接晚到客人

第四单元 游览篇 【导读摘要】 【实操问答】 1.在景区游览时发现游客走失，导游员应该如何处理？ 2.游客对行程安排提出异议，要求改变，导游员应怎样面对？ 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？ 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？ 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？ 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？ 7.游客与当地老百姓发生冲突，导游员应该如何处理？ 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？ 9.游客中途提出“家访”，导游员应该怎么安排？ 10.游客提出增加景点，导游员应怎么办？ 11.游客要求删减景点，导游员应怎么办？ 12.游客中途想退团，导游员应该如何处理？ 13.游客要求其亲友随团旅游，导游员应如何安排？ 14.游客抱怨景点人太多，没心情玩，导游员怎么解决？ 15.行程中的景点因故不能正常参观，导游员应该怎么办？ 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？ 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？ 18.游览过程中，忽然有游客生病，导游员应该怎么处理？ 19.游客在景点游玩时不幸受伤，导游员应如何处理？ 20.在沿海地区旅游时，游客提出下海游泳，导游员能答应吗？ 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？ 22.游客在景区骑马时不慎摔伤，导游员应该怎么办？ 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？ 24.游客在景区游玩时发生事故，导游员应该怎么办？ 25.在游览时，游客让导游员帮忙提东西，导游员如何面对？ 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？ 27.团队在到达目的地后有考察任务，导游员怎样合理安排？ 28.游客额外加点，要求导游员继续陪同，导游员应该怎么办？ 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？ 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？ 31.游客在景点自由散漫，不听安排，导游员该如何应对？ 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？

【经典案例】 【案例1】你是黄山的女儿 【案例2】我们会永远记住西藏记住你的 【案例3】北京大哥哥我们一定给你写信 【案例4】不错的藏族小伙 【案例5】孩子们的爱心大使 【案例6】搀扶老妈妈圆梦长白山 【案例7】舞出生命的色彩

第五单元 交通篇 **第六单元 餐饮篇** **第七单元 购物篇**

章节摘录

13. 当导游员在讲解时，忽然自己的手机响了，可以接吗？答：当全团的游客正在仔细听讲解时，如果导游员忽然中断去接电话，感觉是不礼貌的，也是不专业的。恰当的处理方法是，先将手机挂断，继续工作，不影响游客的情绪，等到这部分内容介绍完之后，在空闲时回过去。如果是旅行社打来电话通知要事，可以向游客表达歉意后迅速接听，并在最短的时间内结束通话，以示对游客的尊重。那种一接电话好似聊天的导游员是不会给游客留下太好印象的，也是不称职的。

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？答：当导游员讲解兴致正浓时，忽然被游客打断，另有需求，不能说这样的游客不懂得尊重，只能说是过于以自我为中心，此时导游员不要多想，也不要觉得没面子，应立即征求所有团友的意见，如果大多数人都不愿意听讲解，那么导游员应大大方方收场，满足游客的要求；如果只是少数人的意见，那么导游员要顾全大局，继续投入讲解。导游员工作是复杂的，需要面对形形色色的团队，如何因人而异、灵活应变是需要长期的实践中积累和总结经验的。

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？答：在一些较敏感的景点，例如寺庙、宫殿、博物馆等，导游员的讲解稍有不慎就会冒犯里面的工作人员。如果确实是导游员语言不敬，导致对佛像或历史人物的亵渎，那么导游员应当面承

《导游应急处理一本通》

编辑推荐

《导游应急处理一本通》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。

《导游应急处理一本通》

精彩短评

- 1、一般 有点笼统
- 2、书中实际案例很多，也都是比较贴合现实的，但是应急处理方式写的不详尽，都是点到为止
- 3、书没的说~不过就是快递有点慢~用了整整六天.....或许是因为国庆的原因吧~不过我很满意~
- 4、对导游工作的一些应变情况临急的时候可能有用喔~！
- 5、印刷还好，内容大致看了一下还不错！
- 6、很久以前买的了 今天才评论 还不错吧！
- 7、书中关于应急的处理事件有很多描写，但是有的详细的步骤没有，还是要自己多看多熟悉业务，但是我觉得可能是书的排版问题看得有点不太吸引人，要是插图什么的就好了，毕竟老是读字的让人很累，看插图的话即吸引人又可以让人很好的记住，以后如果发生类似的事情的话就会很容易想到一些书上的参考对策。
- 8、很多的一本书，适合新手
- 9、非常不错，看了进步不少！
- 10、不错，不过内容感觉不是特别详细
- 11、还好，未实践，不过能学到很多东西
- 12、纸张不是特别好很粗糙，内容没有想象中丰富
- 13、很不错的一本应急书 很详细
- 14、作为给新导游的一本应急指南，真的很详细，这本书是买给女朋友的，她去年考的导游证，明年开始带团，希望这本书给她一定的帮助吧。她看后感觉不错，推荐给新导游
- 15、里面的案例分析都很实用~~的确很实用
- 16、多多少少有帮助！没有详细介绍，只是一笔带过
- 17、对以后很有收获
- 18、导游应急处理一本通
- 19、如果各位是旅游专业的学生，建议不要看了
- 20、很好，刚接到书，翻了一下，内容很不错，跟另外一本书比起来就是有点薄，呵呵
- 21、书本好小，还不错
- 22、符合各方要求
- 23、很实用，质量和书店的一样
- 24、里面的内容还不错，但是这本书猛地一看似乎是盗版，很薄、很小，印刷似乎不太好
- 25、纯导游看的专业书，很多实例，里面提的应对策略不错也实用。书不厚，价格公道。
- 26、很一般，但对我来说还是有点用处的。
- 27、比较多应急案例，但处理方案、点评不太好。
- 28、對於新導遊很有幫助
- 29、对于平时突发状况作出总结及对策，物超所值
- 30、导游必买
- 31、作为一名导游，可以通过这本书学到蛮多东西的，但好象太薄了，如果多点案例丰富更好
- 32、这样的书多看看。以后要靠这个来吃饭。
- 33、我旅游专业的在校生，很有帮相助，内容不是很全面。解决方法也有些写得模糊，
- 34、还好，不错！！
- 35、内容比较实用，纸张的质量还可以。
- 36、很不错的一本书，能学到不少东西
- 37、好书，而且不贵
- 38、是正版书，还没看呢
- 39、这本书对于新导游来说是很有帮助的，其实对于刚接触团队的导游，最怕的就是遇到这种紧急情况，看了之后会有很好的“压惊”作用，
- 40、亚马逊的物流速度开不错，我在京东上比亚马逊早一天购买的拖把到现在十几天了还没到，客服只说再等等。后悔死了。书没什么问题，就是内容适合入门导游使用。但凡做过一年半载书内的内容大多说了跟没说一样。

《导游应急处理一本通》

- 41、内容过于空洞。不过又一些案例还是很好的
- 42、还可以 适合新手
- 43、新导游适合看看，书质量还不错
- 44、内容很丰富，不错 导游人士必备。
- 45、书已收到，感觉挺有用的
- 46、不错，挺实用的。很喜欢这本书
- 47、有用···
- 48、挺好的 很全面 比有些导游书考虑的更周到
- 49、这书本很好
- 50、还不错，买了很多这方面的书，对于新导游，应该很实用
- 51、书是正版的，不错！不过内容一般。大部分都是马路边的知识。
- 52、还不错,满意,
- 53、很实用的一本书。介绍了导游如何应急处理一些问题，真的挺好的。值得一看。
- 54、还不错啦。。。。。。。
- 55、看了几眼觉得没有另一本号，不过挺便宜的，还行吧
- 56、做为导游，这本书真的狠有用，带团的过程中遇到的很多问题在这上面都能找到解决，有志做好导游的朋友们该看一看
- 57、此书从实际出发，少理论、多实践，针对导游带团过程中的每个环节可能会出现的问题提出了相应的处理和解决办法，让读者对于导游员如何在诸多细节（比如接站、讲解、接待游客住宿、游览、交通、餐饮、购物、送站等）方面一一解决问题提供了较为详尽的参考和借鉴。。
- 58、还行 再多一点就好了
- 59、帮学生买的书，对她们的的工作有帮助。
- 60、适合新导游，实用性强
- 61、很不错，正是我们新导游所需要的
- 62、有一定的受益,但是如果是经验的导游,,,就没有什么意义了
- 63、很实用，各种突发状况的应急处理
- 64、很多应急的处理方法，适合新手
- 65、非常好，我很喜欢，对我很有帮助
- 66、所讲的东西，理论性较强，参考可以
- 67、这书还不错的 能学不少东西的
- 68、对我带团有帮助~
- 69、虽然现在我已经不做导游了，记得刚入行用这本书还是很好的帮你考虑了很多你不曾考虑的问题
- 70、因为便宜就买了，实际带团中面对事情不像书中那么简单。。总的来说，可以买回来看看
- 71、下半学期要考导游证突击一下书好发货快
- 72、书中一些内容适合新导游学习。但有些内容与以前培训教材差不多。
- 73、虽然之前缺货了，可是来货还是很快的，还不错啦
- 74、Shu不错，快递不好

《导游应急处理一本通》

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:www.tushu000.com