

Câu 1: Anh Chị sẽ giải quyết như thế nào khi một khách trong đoàn du lịch từ chối nhận phòng anh chị đã bố trí?

Gợi ý trả lời:

- + Trước tiên HDV phải nhẹ nhàng trấn an khách, hỏi thăm lý do khách muốn đổi phòng.
- + Trực tiếp lên phòng của khách muốn đổi để nắm tình hình thực tế.
- + Trao đổi với nhân viên lễ tân đưa ra những lý do thích đáng của khách, yêu cầu nhân viên phải đổi phòng khác cho khách.

Câu 2: Anh chị xử lý như thế nào khi đưa đoàn đến địa phương, hướng dẫn viên địa phương đi cùng đoàn đưa ra một số thông tin khác với thông tin mà anh chị cung cấp trước đó làm cho khách thắc mắc?

Gợi ý trả lời : Trong tình huống này HDV cần phải:

- Lắng nghe ý kiến của khách, cảm ơn sự góp ý của họ, hứa sẽ kiểm tra lại thông tin và trả lời sau cho khách.
- Trao đổi với HDV địa phương để thống nhất lại nội dung thông tin đã cung cấp cho khách
- Xin lỗi và đính chính lại thông tin với đoàn khách
- Giải thích cho khách lý do sự khác biệt là những thông tin đó được lấy từ những nguồn khác nhau, một trong hai HDV không có thông tin cập nhật hoặc đây là vấn đề cần tranh cãi nên có những cách giải thích khác nhau
- Lưu ý tránh đổ lỗi làm giảm uy tín đồng nghiệp

Câu 3 : Là hướng dẫn viên, anh chị xử lý như thế nào khi đoàn khách của anh chị gặp thiên tai dọc đường không thể về thành phố theo chương trình để sáng hôm sau bay về nước.

Gợi ý trả lời:

- + Điều đầu tiên HDV cần phải giữ bình tĩnh để xử lý tình huống. Trấn an khách.
- + Tìm hiểu thông tin từ địa phương để liên hệ những dịch vụ cần thiết cung cấp cho khách.
- + Báo ngay về công ty biết tình huống đang xảy ra với đoàn để có hướng khắc phục vụ sớm nhất.

Câu 4 :Anh chị cần cung cấp cho khách những thông tin gì để giúp họ khỏi bối rối khi lạc đoàn tại điểm tham quan? Nếu điều đó xảy ra thì anh chị sẽ xử lý như thế nào?

Gợi ý trả lời:

- + Cung cấp thông tin chính xác về điểm tham quan. Cụ thể như: có bao nhiêu lối vào bao nhiêu lối ra, cung cấp bản đồ của điểm tham quan cho khách...
- + Đưa ra giờ hẹn chính xác và địa điểm tập trung. Cho số điện thoại của HDV.
- + Ngoài những điều trên HDV luôn luôn nên đi trực tiếp với đoàn xuống điểm tham quan để hạn chế trường hợp lạc khách.
- + Trong trường hợp lạc khách HDV cần bình tĩnh và thông báo cho những người còn lại trong đoàn biết, hiện trong đoàn đang có người bị lạc. Mọi người hỗ trợ với nhau để tìm kiếm những người bị lạc.
- + Tập trung số người còn lại của đoàn để không xảy ra tình huống tiếp tục có người đi lạc.
- + Liên hệ với ban quản lý khu du lịch, phát loa phóng thanh để thông báo tìm người lạc ...

Câu 5 :Anh chị sẽ xử lý như thế nào khi trong đoàn có người khách có thái độ khiêu khích (về quan điểm chính trị, chế độ xã hội) ?

Gợi ý trả lời:

- + Giữ thái độ bình bình
- + Giữ vững lập trường chính trị, có thái độ đúng đắn về đường lối chính sách của Đảng và nhà nước.
- + Chuyển hướng đề tài
- + Hạn chế cung cấp cho đoàn những thông tin liên quan đến chính trị, xã hội ...
- + Liên hệ với trưởng đoàn để có cách nói chuyện, khuyên nhủ với người khách đó.

Câu 6: Là người hướng dẫn đoàn, anh chị sẽ xử sự như thế nào khi một vài khách trong đoàn nhờ anh chị giúp đỡ một số việc riêng của họ (mua bán, đi thêm nơi này nơi khác...vv) ?

Gợi ý trả lời:

- + Mời trưởng đoàn gặp gỡ và nói chuyện riêng với những người khách đó.

+ Nói rõ với khách trong thời gian tour diễn mọi hoạt động và thời gian đều dành cho tập thể.

+ Tư vấn cho khách những phương án mà khách có thể thực hiện mà không ảnh hưởng tới đoàn.

Câu 7: Anh chị cho biết một vài kinh nghiệm trong cách xử sự với người khách du lịch " cá biệt" luôn vi phạm nội quy, giờ giấc, có thái độ hoặc hành động làm ảnh hưởng đến cả đoàn khách?

Gợi ý trả lời: Một số nguyên tắc chung và kinh nghiệm ứng xử khi xảy ra tình huống này: là gặp riêng người khách đó (nếu có điều kiện) để:

- Nói rõ cho người khách hiểu hành vi của anh ta là không thể chấp nhận
- Nhắc lại cho khách những quy định và nội dung cần tuân thủ
- Nói rõ hậu quả gì sẽ xảy ra nếu khách không tuân thủ
- Yêu cầu khách chấm dứt những hành vi, thái độ nói trên

Trong trường hợp khách vẫn tiếp tục những hành vi, thái độ đó HDV kiên quyết yêu cầu khách chấm dứt. Nếu khách không nghe thì yêu cầu khách rời khỏi tour, thông báo về cơ quan hoặc nhờ cơ quan pháp luật can thiệp.

Trong mọi trường hợp HDV cần tranh thủ sự ủng hộ của cả đoàn để giải quyết vấn đề.

Câu 8: Sau một ngày hướng dẫn khách, anh chị thông báo lịch trình và kế hoạch của ngày tiếp theo. Anh chị sẽ làm gì khi một vài khách trong đoàn đề nghị thay đổi địa điểm tham quan không theo tour như đã ký kết?

Gợi ý trả lời:

+ Đưa ra những thông tin hấp dẫn về những điểm sẽ đi vào ngày mai để thuyết phục khách giữ nguyên chương trình.

+ Nhờ sự giúp đỡ của trưởng đoàn để thuyết phục mọi người tiếp tục thực hiện tham quan theo đúng chương trình đã ký.

Câu 9: Sau khi hướng dẫn khách tham quan một di tích (lịch sử, kiến trúc..) hoặc một thắng cảnh, có một vài khách trong đoàn chưa thỏa mãn với những nội dung đã giới thiệu và yêu cầu anh chị trình bày tỉ mỉ hơn, nhưng anh chị lại không đáp ứng được. Anh chị sẽ xử lý như thế nào trong trường hợp này?

Gợi ý đáp án:

- + Trước tiên, người HDV cần bình tĩnh để xem xét chúng ta đã thực sự làm hết khả năng của một người HDV chưa?
- + Trong trường hợp này, chúng ta chưa đáp ứng nhu cầu của khách phần nào trong bài giới thiệu của mình.
- + Thể hiện sự đáng tiếc và mong nhận được sự thông cảm từ khách về việc chưa đáp ứng nhu cầu của khách.
- + Hẹn với khách là HDV sẽ cập nhật thông tin ngay từ bây giờ và sẽ bổ sung những gì còn thiếu trong bài giới thiệu của mình vào sáng hôm sau.

Câu 10: Ở điểm du lịch mà anh chị dẫn khách đến thăm có một số hiện tượng ảnh hưởng đến việc tham quan của khách (người hành khát, người chạy theo bán hàng rong) là HDV du lịch, anh chị sẽ làm gì khi khách không hài lòng về việc này?

Gợi ý trả lời:

- + Tỏ thái độ đồng cảm với khách sau khi chứng kiến những hiện tượng như thế.
- + Một cách hết sức tế nhị, người HDV phân tích rõ hơn về vấn đề này với khách.
- + Đưa ra những thông tin, hình ảnh cụ thể để thể hiện rằng Đảng và nhà nước ta đã và đang từng ngày cố gắng hết sức để khắc phục tình trạng này ở các điểm tham quan.

Câu 11: Là HDV du lịch, anh chị sẽ làm gì khi có khách trong đoàn bị mất tài sản ở khách sạn?

Gợi ý trả lời :

- + Trao đổi với khách để biết chắc chắn khách bị mất cái gì?
- + Thông báo với khách sạn về việc khách bị mất đồ.
- + Yêu cầu khách sạn lập biên bản vụ việc.
- + Đưa khách đến gặp đại diện của khách sạn để cùng giải quyết.
- + Nếu tài sản vô cùng quan trọng, hoặc có giá trị lớn đối với khách thì phải báo ngay với cơ quan công an địa phương nhờ hỗ trợ điều tra. Đồng thời báo ngay về công ty để nhận chỉ đạo từ ban lãnh đạo công ty.

Câu 12: Là HDV du lịch, anh chị sẽ làm gì khi một khách trong đoàn có người tử vong?

Gợi ý trả lời :

- Báo cho cơ quan y tế gần nhất, công an địa phương, cơ quan để báo cho gia đình và sứ quán.
- Trấn an đoàn khách và không thay đổi hiện trường, an ủi thân nhân người mất (nếu có)
- Báo cáo chi tiết và trung thực diễn biến của chuyến tham quan, của cái chết của khách để các cơ quan có trách nhiệm nhanh chóng và dễ dàng tìm ra nguyên nhân tai nạn của khách
- Thực hiện chỉ đạo của công ty: tiếp tục hướng dẫn đoàn hoặc ở lại để làm rõ thêm nguyên nhân tai nạn(bàn giao đoàn cho đồng nghiệp khác)

Nguyên tắc hàng đầu: HDV phải “bình tĩnh”.

Câu 13: Trong khi giải thích về một di tích lịch sử nào đó, một du khách nêu ra thông tin trái ngược với điều anh chị đang nói mà thông tin đó theo anh chị chắc chắn là sai. Để tỏ ra lịch sự, anh chị có thể làm gì?

- + Hết sức bình tĩnh và lịch sự cảm ơn những thông tin khách vừa cung cấp.
- + Hết sức tránh tình huống đôi co với khách.
- + Giải thích với khách về nguồn gốc thông tin mà chúng ta đưa ra và hẹn với khách là HDV sẽ kiểm chứng lại thông tin trên và cập nhật bổ sung và thông tin lại với khách trong ngày hôm sau.

Câu 14: Anh chị đang hướng dẫn một nhóm khách cao niên đi bộ, sau khi đi được 2 tiếng, một người khách cho biết là quá mệt, thỉnh thoảng người khách đó ngất xỉu, ngã xòai xuống đất. Anh chị sẽ làm gì trong tình huống này?

Gợi ý trả lời:

- + Phải hết sức bình tĩnh, kết hợp với mọi người trong đoàn để thực hiện việc sơ cấp cứu với vị khách đó.
- + Dựa vào tình hình cụ thể sau đó để đưa ra những giải pháp dung hoà vừa đảm bảo tình hình sức khoẻ của vị khách đó mà vừa không ảnh hưởng đến lịch trình tham quan của đoàn.

Câu 15: Hướng giải quyết của hướng dẫn viên như thế nào khi đoàn khách yêu cầu thực hiện một điểm tham quan ngoài chương trình và đồng ý thanh toán bằng tiền trực tiếp cho hướng dẫn viên và lái xe?

Gợi ý trả lời :

- Hướng dẫn viên phải dũng cảm từ chối “lời đề nghị đầy hấp dẫn ” của khách để đảm bảo sự an toàn cho khách, để giữ uy tín của chính hướng dẫn viên : thực hiện đúng chương trình, không tự ý thêm bớt chương trình
- Đưa khách về mua thêm chương trình tại công ty và sau đó thực hiện chương trình tham quan cho khách .

Câu 16: Đoàn khách của anh chị gồm những đôi vợ chồng trẻ đang trong thời kỳ “tuần trăng mật ”thực hiện chương trình tham quan Đà Lạt. Một cặp trong đoàn luôn trễ giờ. Hướng dẫn viên làm gì để có thể hài lòng tất cả mọi người?

Gợi ý trả lời :

- Tham khảo ý kiến của mỗi cặp, thảo luận công khai trong cả đoàn, để thống nhất giờ giấc tham quan.
- Trao đổi nghiêm túc nhưng chân tình, thông cảm với đôi vợ chồng đi trễ để khách cùng hòa đồng với cả đoàn.

Câu 17:Hãy xử lý tình huống khi có sự cố bất hòa giữa các khách ?

Gợi ý trả lời:Trao đổi với trưởng đoàn, người có uy tín trong đoàn để các thành viên này cùng hướng dẫn viên tìm ra nguyên nhân của sự bất hòa và đưa ra hướng giải quyết.

Câu 18: Nhiều du khách thường có ý nghĩ là hãng du lịch hoặc hướng dẫn viên bố trí chương trình mua sắm tại điểm nào đó để ăn hoa hồng. Anh chị suy nghĩ thế nào về vấn đề này và làm gì để làm thay đổi suy nghĩ đó của khách?

Gợi ý trả lời :

- Mục đích của ngành du lịch là trao đổi văn hóa, hiểu biết lẫn nhau giữa các dân tộc và cả lợi ích kinh tế cho đất nước đón khách; do đó “mua sắm” bên cạnh ý nghĩa của việc giới thiệu nét văn hóa cũng là hoạt động sinh lợi về kinh tế và điều hợp lý là

đất nước đón khách và doanh nghiệp đón khách được hưởng lợi hợp lý từ hoạt động này.

– Để việc mua sắm đạt đúng ý nghĩa là giới thiệu phẩm vật địa phương, và để tránh cho khách suy nghĩ ta tổ chức mua sắm và chỉ nhằm hưởng lợi, nên chú trọng giới thiệu về khía cạnh văn hóa của phẩm vật mua sắm, đời sống công nhân và nghệ nhân, chỉ cho khách phương thức để chọn món đồ phù hợp với khách, nói rõ cả về giá cả .

Câu 19: Anh/ Chị xử lý như thế nào khi khách bị mất hộ chiếu?

Gợi ý trả lời:

- + Trao đổi với khách để xác định địa điểm và thời gian khách bị mất hộ chiếu để cố gắng tìm kiếm ra hộ chiếu.
- + Báo ngay với cơ quan công an địa phương gần nhất.
- + Báo về công ty để tìm ra hướng khắc phục.

Câu 20: Du khách nói với bạn: “Đời sống ở Việt Nam rẻ thật”. Bạn nghĩ gì về nhận xét đó?

Gợi ý trả lời:

- + Trao đổi với khách về tình trạng thực tế của nền kinh tế Việt Nam hiện nay.
- + Nêu ra những thuận lợi và khó khăn trong trường hợp này.