Nội dung chính[](https://tuyensinh24h.org/xu-ly-tinh-huong-cho-huong-dan-vien-du-lich.html?fbclid=IwAR1wyshUqmJ-DhKC3KFTgM4TLXB4tZwk3cbPebrAOdC4h3-Xs-Z-1H7HdQE)

* [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?](https://tuyensinh24h.org/xu-ly-tinh-huong-cho-huong-dan-vien-du-lich.html?fbclid=IwAR1wyshUqmJ-DhKC3KFTgM4TLXB4tZwk3cbPebrAOdC4h3-Xs-Z-1H7HdQE#Cau_1_Anh_Chi_se_giai_quyet_nhu_the_nao_khi_mot_khach_trong_doan_du_lich_tu_choi_nhan_phong_anh_chi_da_bo_tri)
* [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?](https://tuyensinh24h.org/xu-ly-tinh-huong-cho-huong-dan-vien-du-lich.html?fbclid=IwAR1wyshUqmJ-DhKC3KFTgM4TLXB4tZwk3cbPebrAOdC4h3-Xs-Z-1H7HdQE#_Cau_2_Anh_chi_xu_ly_nhu_the_nao_khi_dua_doan_den_dia_phuong_huong_dan_vien_dia_phuong_di_cung_doan_dua_ra_mot_so_thong_tin_khac_voi_thong_tin_ma_anh_chi_cung_cap_truoc_do_lam_cho_khach_thac_mac)
* [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.](https://tuyensinh24h.org/xu-ly-tinh-huong-cho-huong-dan-vien-du-lich.html?fbclid=IwAR1wyshUqmJ-DhKC3KFTgM4TLXB4tZwk3cbPebrAOdC4h3-Xs-Z-1H7HdQE#Cau_3_La_huong_dan_vien_anh_chi_xu_ly_nhu_the_nao_khi_doan_khach_cua_anh_chi_gap_thien_tai_doc_duong_khong_the_ve_thanh_pho_theo_chuong_trinh_de_sang_hom_sau_bay_ve_nuoc)
* [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?](https://tuyensinh24h.org/xu-ly-tinh-huong-cho-huong-dan-vien-du-lich.html?fbclid=IwAR1wyshUqmJ-DhKC3KFTgM4TLXB4tZwk3cbPebrAOdC4h3-Xs-Z-1H7HdQE#Cau_4_Anh_chi_can_cung_cap_cho_khach_nhung_thong_tin_gi_de_giup_ho_khoi_boi_roi_khi_lac_doan_tai_diem_tham_quan_Neu_dieu_do_xay_ra_thi_anh_chi_se_xu_ly_nhu_the_nao)
* [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 ….) ?](https://tuyensinh24h.org/xu-ly-tinh-huong-cho-huong-dan-vien-du-lich.html?fbclid=IwAR1wyshUqmJ-DhKC3KFTgM4TLXB4tZwk3cbPebrAOdC4h3-Xs-Z-1H7HdQE#_Cau_5_Anh_chi_se_xu_ly_nhu_the_nao_khi_trong_doan_co_nguoi_khach_co_thai_do_khieu_khich_ve_quan_diem_chinh_tri_che_do_xa_hoi_%E2%80%A6)
* [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) ?](https://tuyensinh24h.org/xu-ly-tinh-huong-cho-huong-dan-vien-du-lich.html?fbclid=IwAR1wyshUqmJ-DhKC3KFTgM4TLXB4tZwk3cbPebrAOdC4h3-Xs-Z-1H7HdQE#Cau_6_La_nguoi_huong_dan_doan_anh_chi_se_xu_su_nhu_the_nao_khi_mot_vai_khach_trong_doan_nho_anh_chi_giup_do_mot_so_viec_rieng_cua_ho_mua_ban_di_them_noi_nay_noi_khac%E2%80%A6vv)
* [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?](https://tuyensinh24h.org/xu-ly-tinh-huong-cho-huong-dan-vien-du-lich.html?fbclid=IwAR1wyshUqmJ-DhKC3KFTgM4TLXB4tZwk3cbPebrAOdC4h3-Xs-Z-1H7HdQE#Cau_7_Anh_chi_cho_biet_mot_vai_kinh_nghiem_trong_cach_xu_su_voi_nguoi_khach_du_lich_ca_biet_luon_vi_pham_noi_quy_gio_giac_co_thai_do_hoac_hanh_dong_lam_anh_huong_den_ca_doan_khach)
* [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?](https://tuyensinh24h.org/xu-ly-tinh-huong-cho-huong-dan-vien-du-lich.html?fbclid=IwAR1wyshUqmJ-DhKC3KFTgM4TLXB4tZwk3cbPebrAOdC4h3-Xs-Z-1H7HdQE#_Cau_8_Sau_mot_ngay_huong_dan_khach_anh_chi_thong_bao_lich_trinh_va_ke_hoach_cua_ngay_tiep_theo_Anh_chi_se_lam_gi_khi_mot_vai_khach_trong_doan_de_nghi_thay_doi_dia_diem_tham_quan_khong_theo_tour_nhu_da_ky_ket)
* [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?](https://tuyensinh24h.org/xu-ly-tinh-huong-cho-huong-dan-vien-du-lich.html?fbclid=IwAR1wyshUqmJ-DhKC3KFTgM4TLXB4tZwk3cbPebrAOdC4h3-Xs-Z-1H7HdQE#_Cau_9_Sau_khi_huong_dan_khach_tham_quan_mot_di_tich_lich_su_kien_truc_hoac_mot_thang_canh_co_mot_vai_khach_trong_doan_chua_thoa_man_voi_nhung_noi_dung_da_gioi_thieu_va_yeu_cau_anh_chi_trinh_bay_ti_mi_hon_nhung_anh_chi_lai_khong_dap_ung_duoc_Anh_chi_se_xu)
* [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 khất, người chạy theo bán hàng rong ….) là HDV du lịch, anh chị sẽ làm gì khi khách không hài lòng về việc này?](https://tuyensinh24h.org/xu-ly-tinh-huong-cho-huong-dan-vien-du-lich.html?fbclid=IwAR1wyshUqmJ-DhKC3KFTgM4TLXB4tZwk3cbPebrAOdC4h3-Xs-Z-1H7HdQE#_Cau_10_O_diem_du_lich_ma_anh_chi_dan_khach_den_tham_co_mot_so_hien_tuong_anh_huong_den_viec_tham_quan_cua_khach_nguoi_hanh_khat_nguoi_chay_theo_ban_hang_rong_%E2%80%A6_la_HDV_du_lich_anh_chi_se_lam_gi_khi_khach_khong_hai_long_ve_viec_nay)
* [Câu 11: Là HDV du lịch, anh chị sẽ làm gì khi có khách trong đoàn bị mất tài sản ở khách sạn?](https://tuyensinh24h.org/xu-ly-tinh-huong-cho-huong-dan-vien-du-lich.html?fbclid=IwAR1wyshUqmJ-DhKC3KFTgM4TLXB4tZwk3cbPebrAOdC4h3-Xs-Z-1H7HdQE#_Cau_11_La_HDV_du_lich_anh_chi_se_lam_gi_khi_co_khach_trong_doan_bi_mat_tai_san_o_khach_san)
* [Câu 12: Là HDV du lịch, anh chị sẽ làm gì khi một khách trong đoàn có người tử vong?](https://tuyensinh24h.org/xu-ly-tinh-huong-cho-huong-dan-vien-du-lich.html?fbclid=IwAR1wyshUqmJ-DhKC3KFTgM4TLXB4tZwk3cbPebrAOdC4h3-Xs-Z-1H7HdQE#_Cau_12_La_HDV_du_lich_anh_chi_se_lam_gi_khi_mot_khach_trong_doan_co_nguoi_tu_vong)
* [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?](https://tuyensinh24h.org/xu-ly-tinh-huong-cho-huong-dan-vien-du-lich.html?fbclid=IwAR1wyshUqmJ-DhKC3KFTgM4TLXB4tZwk3cbPebrAOdC4h3-Xs-Z-1H7HdQE#_Cau_13_Trong_khi_giai_thich_ve_mot_di_tich_lich_su_nao_do_mot_du_khach_neu_ra_thong_tin_trai_nguoc_voi_dieu_anh_chi_dang_noi_ma_thong_tin_do_theo_anh_chi_chac_chan_la_sai_De_to_ra_lich_su_anh_chi_co_the_lam_gi)
* [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, thình lình người khách đó ngất xỉu, ngã xoài xuống đất. Anh chị sẽ làm gì trong tình huống này?](https://tuyensinh24h.org/xu-ly-tinh-huong-cho-huong-dan-vien-du-lich.html?fbclid=IwAR1wyshUqmJ-DhKC3KFTgM4TLXB4tZwk3cbPebrAOdC4h3-Xs-Z-1H7HdQE#_Cau_14_Anh_chi_dang_huong_dan_mot_nhom_khach_cao_nien_di_bo_sau_khi_di_duoc_2_tieng_mot_nguoi_khach_cho_biet_la_qua_met_thinh_linh_nguoi_khach_do_ngat_xiu_nga_xoai_xuong_dat_Anh_chi_se_lam_gi_trong_tinh_huong_nay)
* [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?](https://tuyensinh24h.org/xu-ly-tinh-huong-cho-huong-dan-vien-du-lich.html?fbclid=IwAR1wyshUqmJ-DhKC3KFTgM4TLXB4tZwk3cbPebrAOdC4h3-Xs-Z-1H7HdQE#_Cau_15_Huong_giai_quyet_cua_huong_dan_vien_nhu_the_nao_khi_doan_khach_yeu_cau_thuc_hien_mot_diem_tham_quan_ngoai_chuong_trinh_va_dong_y_thanh_toan_bang_tien_truc_tiep_cho_huong_dan_vien_va_lai_xe)
* [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?](https://tuyensinh24h.org/xu-ly-tinh-huong-cho-huong-dan-vien-du-lich.html?fbclid=IwAR1wyshUqmJ-DhKC3KFTgM4TLXB4tZwk3cbPebrAOdC4h3-Xs-Z-1H7HdQE#Cau_16_Doan_khach_cua_anh_chi_gom_nhung_doi_vo_chong_tre_dang_trong_thoi_ky_tuan_trang_mat_thuc_hien_chuong_trinh_tham_quan_Da_Lat_Mot_cap_trong_doan_luon_tre_gio_Huong_dan_vien_lam_gi_de_co_the_hai_long_tat_ca_moi_nguoi)
* [Câu 17:Hãy xử lý tình huống khi có sự cố bất hòa giữa các khách ?](https://tuyensinh24h.org/xu-ly-tinh-huong-cho-huong-dan-vien-du-lich.html?fbclid=IwAR1wyshUqmJ-DhKC3KFTgM4TLXB4tZwk3cbPebrAOdC4h3-Xs-Z-1H7HdQE#Cau_17_Hay_xu_ly_tinh_huong_khi_co_su_co_bat_hoa_giua_cac_khach)
* [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?](https://tuyensinh24h.org/xu-ly-tinh-huong-cho-huong-dan-vien-du-lich.html?fbclid=IwAR1wyshUqmJ-DhKC3KFTgM4TLXB4tZwk3cbPebrAOdC4h3-Xs-Z-1H7HdQE#Cau_18_Nhieu_du_khach_thuong_co_y_nghi_la_hang_du_lich_hoac_huong_dan_vien_bo_tri_chuong_trinh_mua_sam_tai_diem_nao_do_de_an_hoa_hong_Anh_chi_suy_nghi_the_nao_ve_van_de_nay_va_lam_gi_de_lam_thay_doi_suy_nghi_do_cua_khach)
* [Câu 19: Anh/ Chị xử lý như thế nào khi khách bị mất hộ chiếu?](https://tuyensinh24h.org/xu-ly-tinh-huong-cho-huong-dan-vien-du-lich.html?fbclid=IwAR1wyshUqmJ-DhKC3KFTgM4TLXB4tZwk3cbPebrAOdC4h3-Xs-Z-1H7HdQE#Cau_19_Anh_Chi_xu_ly_nhu_the_nao_khi_khach_bi_mat_ho_chieu)
* [Câu 20: Du khách nói với bạn: “Đời sống ở Việt Nam rẻ thật”. Bạn nghĩ gì về nhận xét đó?](https://tuyensinh24h.org/xu-ly-tinh-huong-cho-huong-dan-vien-du-lich.html?fbclid=IwAR1wyshUqmJ-DhKC3KFTgM4TLXB4tZwk3cbPebrAOdC4h3-Xs-Z-1H7HdQE#_Cau_20_Du_khach_noi_voi_ban_Doi_song_o_Viet_Nam_re_that_Ban_nghi_gi_ve_nhan_xet_do)

*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, cám 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 bĩnh  
+ 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 khất, 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 caí 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 khác.  
+ 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, thình lình người khách đó ngất xỉu, ngã xoài 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 nghành 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.

***Tình huống 1****: Hướng dẫn viên đưa đoàn khách về khách sạn đã đặt theo đúng hợp đồng nhưng khách không chịu ở và yêu cầu đổi khách sạn với lý do khách đã trả tiền rất nhiều .Anh (chị ) xử lý tình huống này như thế nào?*

Giải đáp: Bình tĩnh giải thích với khách về hợp đồng đã ký giữa hai công ty/ thuyết phục khách ở lại khách sạn bằng cách giới thiệu về các dịch vụ và những ưu điểm trong khách sạn. Báo về cty để có hướng giải quyết, nếu khách vẫn quyết tâm với yêu cầu đổi khách sạn.

***Tình huống 2:****Hướng dẫn viên đưa đoàn ra sân bay để về nước, nhưng đã bỏ quên không mang theo vé máy bay của khách.*

Giải đáp: Gặp trường hợp này hướng dẫn viên phải bình tĩnh. Trước tiên, gọi điện thoại về công ty để nhờ người hỗ trợ (mang vé máy bay ra nếu còn kịp giờ).

Tiếp đó, phải làm việc trực tiếp với bộ phận hàng không tại sân bay để có hướng giải quyết. Cung cấp cho hàng không thông tin về chuyến bay, giờ bay, danh sách khách bay để đối chiếu tên khách trên máy tính của Hàng không, và chịu tiền phạt làm lại các vé máy bay tại quầy Hàng không.

Lưu ý: Để việc đưa hoặc tiễn khách ra sân bay an toàn, trước khi xe xuất phát, hướng dẫn viên nên kiểm tra vé máy bay và nhắc nhở khách về các giấy tờ cần thiết khác để làm thủ tục sân bay (nhất là đối với khách nội địa ít đi máy bay). Nên đến sớm trước khi máy bay cất cánh hai giờ để đủ có thời gian giải quyết các trục trặc trong thủ tục Hàng không.

***Tình huống 3****: Hướng dẫn viên đưa khách nước ngoài đến ăn chiều tại một nhà hàng ở trung tâm thành phố. Trên đường đoàn bị kẹt xe, khách đang đói mà nếu chờ thì không biết đến bao giờ đường mới thông.*

Giải đáp: Đây là tình huống đã xảy ra thực tế của một công ty du lịch ở thành phố Hồ Chí Minh. Anh hướng dẫn viên vốn rất lanh lợi, đã giải quyết cho cả đoàn xuống đi bộ qua khỏi chỗ kẹt xe, sau đó thuê xích lô chở khách đến nhà hàng. Hướng dẫn viên là người cuối cùng lên xích lô, nhưng khi đến nhà hàng rồi, vẫn còn mấy người khách chưa đến do xích lô không biết nhà hàng ở đâu. Cuối cùng phải tung người ra đi tìm và mãi đến 11 giờ tối anh mới tập trung được đầy đủ khách. Những khách đi lạc đã bị một phen hoảng hốt. Trong trường hợp này, HDV nên trao đổi với tài xế để cùng xem xét khả năng kẹt xe có thể kéo dái bao lâu. Điện thoại cho nhà hàng biết khách tới trễ. Điện thoại về cty xin ý kiến giải quyết . Trong khi chờ đợi, trấn an khách về tình trạng kẹt xe ở một số nước đang phát triển để khách hiểu và thông cảm. Tránh trường hợp đi bộ trong hoàn cảnh kẹt xe, vì không an toàn cho tính mạng cũng như tái sản của khách.

Lưu ý: Với những trường hợp kẹt xe này, nếu chỉ ăn uống tham quan, mua sắm nghĩa là không cần phải đến đúng giờ, thì HDV không nên cho khách xuống xe. Nếu là trường hợp bất khả kháng, phải đến nơi đúng giờ thì xin ý kiến cty cho người hỗ trợ. Cấn chuẩn bị điện thoại liên lạc, địa chỉ điểm đến và những địa chỉ cần thiết khác cho từng khách trước khi xuống xe.

***Tình huống 4****: khi làm thủ tục check-in tại sân bay,khách phát hiện bỏ quên hành lý tại khách sạn.*

Giải đáp: Trong trường hợp này, hướng dẫn nên điện thoại về khách sạn nhờ kiểm tra lại hành lý của khách. Nếu tìm ra hành lý và còn kịp giờ thì nhờ nhân viên khách sạn, hoặc nhân viên công ty du lịch, chuyển hành lý ra sân bay. Nếu đã trể giờ thì phải xin địa chỉ cụ thể của khách hoặc điểm khách sắp đến, để gởi hành lý đến sau. Đồng thời báo nhân viên khách sạn giữ hộ những hành lý này. Hướng dẫn viên cũng cần phải qui định rõ với khách về trách nhiệm thanh toán những chi phí phát sinh như chi phí vận chuyển hành lý ra sân bay, chi phí gởi hành lý cho khách

***Tình huống 5****: Anh (chị) đưa đoàn khách nước ngoài đến thăm chùa Thiên Mụ. Đò cập bến để đưa khách lên thăm chùa. Nhiều người bán hàng lưu niệm trên bến tranh nhau mời khách mua hàng. Khách ra hiệu không mua nữa vì đã mua dưới đò. Bằng vốn từ vựng nước ngoài đủ để khách hiểu, một người bán hàng vừa đón đã mời khách mua thêm vừa giải thích với khách rằng người lái đò bán giá cao hơn vì còn phải chi hoa hồng cho hướng dẫn viên. Đoàn khách nhìn hướng dẫn viên với ánh mắt nửa tin nửa ngờ, nửa giận giữ…Anh (chị) sẽ xử lý như thế nào nếu rơi vào tình huống trên?*

Giải đáp: Nguyên tắc: Bình tĩnh khi tình huống xảy ra. Vấn đề được đặt ra với chính hướng dẫn : Hướng dẫn viên có nhận hoa hồng không. Nếu có một con sâu làm rầu nồi canh và bản thân hướng dẫn viên không hề nhận hoa hồng, hướng dẫn viên vẫn rất cần bình tĩnh và ôn tồn giải thích cho khách hiểu và nghiêm túc. Lịch yêu cầu người bán hàng đính chính sự việc.

***Tình huống 6****: Anh (chị) được cơ quan phân công hướng dẫn một đoàn khách đi trekking một tuần lễ ở Tây Nguyên. Cùng lúc một đơn vị bạn mời anh (chị) phụ trách một chương trình tham quan Thành phố Hồ Chí Minh và các vùng lân cận trong thời gian 7 ngày với công tác phí 20 USD/ngày. Anh (chị) quyết định như thế nào?*

Giải đáp: Trên thực tế, hướng dẫn viên sẽ rơi vào tình trạng khó xử : một bên là trách nhiệm với cơ quan, một bên là vật chất cụ thể.Tuy nhiên không thể vì quyền lợi vật chất của cá nhân mà chối từ công tác của cơ quan giao.

***Tình huống 7****: Thực tế cho thấy có những hướng dẫn viên rất thành công khi hướng dẫn một đoàn khách quốc tế nhưng lại rất lúng túng khi hướng dẫn một đoàn khách Việt Nam. Anh (chị) cho biết nguyên nhân và hướng khắc phục sự kiện trên.*

Giải đáp: Nguyên nhân và hướng khắc phục: Tâm lý, nhu cầu, kinh nghiệm du lịch…. của khách quốc tế và khách Việt Nam có những điểm khác nhau do ảnh hưởng của nền văn hóa, phong tục tập quán . Vì vậy, hướng dẫn viên cần tìm hiểu kỹ tâm lý, nhu cầu của đoàn. Khi học và sử dụng ngoại ngữ, hướng dẫn viên phải tập tư duy bằng ngoại ngữ. Cấu trúc câu, việc sử dụng từ, cách phát âm…ảnh hưởng đến kỹ năng diễn đạt của hướng dẫn viên: Khi thuyết minh tiếng Việt, hướng dẫn viên cũng cần chú ý đến việc sử dụng từ, cách làm câu theo ngữ pháp và văn phong Vịêt Nam để có thể nói trôi chảy và trình bày vấn đề với tư duy tiếng Việt.  
Đối với khách quốc tế, một số vấn đề có thể được giới thiệu một cách khái quát. Nhưng đối với khách Việt Nam, các nội dung cần phải sâu sắc, phong phú và chính xác. Hướng dẫn viên phải trau dồi kiến thức ở nhiều lĩnh vực. Đoàn khách Việt Nam thường có yêu cầu sinh hoạt tập thể, hoạt náo. Hướng dẫn viên cần luyện kỹ năng hoạt náo (tổ chức những trò chơi, lửa trại…). Điều chỉnh tâm lý cho rằng phục vụ đoàn khách Việt Nam khó lại chẳng có tiền thưởng. Trong khi hướng dẫn đoàn khách quốc tế không phức tạp bằng mà lại có tiền thưởng hậu hỉ. Hướng dẫn viên cần xác định đúng đắn một trong những vai trò hướng dẫn viên: Vai trò người phục vụ.

***Tình huống 8****: Đoàn khách cho rằng công ty của các anh (chị) đã giới thiệu nhiều chùa đẹp của ba miền trong chương trình tham quan nhưng chùa nào cũng giống chùa nào. Hướng dẫn viên sẽ làm gì để nội dung tham quan các chùa không bị đơn điệu làm khách nhàm chán?*

Giải đáp: Hướng dẫn viên cần chú ý đến những điểm sau ở mỗi ngôi chùa để chuẩn bị bày thuyết minh: Lịch sử hình thành của chùa.Những hoạt động tôn giáo, xã hội, văn hóa của ngôi chùa.Những chuyện tích của ngôi chùa: Cho ví dụ (chùa Thiên Mụ, Từ Hiếu, chùa Thầy,…). Ngoài ra, có thể bổ sung trong bày thuyết minh các nội dung về kiến trúc, hoạ tiết trang trí,…trong chùa.

***Tình huống 9****: Theo anh (chị ), kỹ năng hoạt náo có cần thiết cho hướng dẫn viên khi hướng dẫn đoàn khách quốc tế không? Giải thích và chứng minh.*

Giải đáp: Hoạt náo là một trong số những yếu tố tạo nên không khí sinh động cho chuyến du lịch của khách. Vì vậy, những câu chuyện cười, những trò chơi, câu đố,…rất cần thiết để chuyến tham quan thêm hấp dẫn du khách.

***Tình huống 10****: Có ý kiến cho rằng để thành công trong công tác hướng dẫn một đoàn khách Việt Nam hướng dẫn viên cần có hoạt náo tốt. Cho biết rằng ý kiến của anh (chị).*

Giải đáp: Cần xác định rõ ràng kỹ năng hoạt náo không phải là yếu tố duy nhất làm nên sự thành công của hướng dẫn.Trong tình hình khách Việt Nam đi du lịch ngày càng nhiều, hướng dẫn viên cần chú trọng đến kỹ thuật hoạt náo để đảm bảo cho sự thành công của chuyến đi. Nhu cầu vui chơi, tham gia các trò chơi tập thể,…của du khách Việt Nam là có.Hướng dẫn viên phải mạnh dạng, phải rèn luyện kỹ năng hoạt náo: học các trò chơi, bài hát, câu đố,..Kỹ năng hoạt náo không chỉ là việc tổ chức các sinh hoạt, trò chơi tập thể mà còn được thể hiện qua khả năng kể chuyện, dẫn dắt câu chuyện, phát hiện những nhân tố tích cực trong đoàn khách để phối hợp tạo những nội dung sinh hoạt hấp dẫn đoàn khách.

***Tình huống 11:****Sáng chủ nhật, anh (chị) tiễn đoàn 20 khách rời Thành Phố Hồ Chí Minh đi Nha Trang – chuyến bay VN 334 khởi hành lúc 6h20. Anh (chị) đã hẹn lái xe tại khách sạn lúc 4h45 để đưa khách ra sân bay lúc 5h. Đúng giờ hẹn, đoàn khách đã sẳn sàng nhưng xe vẫn chưa thấy đến. Anh (chị) xử lý tình huống này như thế nào?*

Giải đáp: Báo ngay cho bộ phận phụ trách xe của cơ quan để điều động xe khác.

Tình huống xấu nhất: chia nhỏ đoàn ra đề có thể ra sân bay bằng taxi, hành lý đưa lên taxi tải.

Rút kinh nghiệm: hẹn xe trước giờ hẹn với khách ít nhất 30 phút để kịp xoay sở nếu không thấy xe.

***Tình huống 12:****Anh (chị) hãy chứng minh công tác hướng dẫn cũng là công tác tiếp thị và hướng dẫn viên cũng là nhân viên marketing.*

Giải đáp: Marketing lữ hành nhằm mục đích thoả mãn những nhu cầu chính đáng của du khách. Hướng dẫn viên là một trong những người cung ứng dịch vụ để thoả mãn các nhu cầu chính đáng của du khách. Hướng dẫn viên làm tốt công tác hướng dẫn sẽ góp phần giữ vững và nâng cao uy tín của công ty. Công tác tiếp thị của nhân viên marketing chỉ đạt kết quả cao nếu chất lượng các dịch vụ cung ứng tốt như đã quảng cáo.

***Tình huống 13:****Theo chương trình, đoàn nghỉ tại Nha Trang nhiều ngày để du khách tắm biển. Một nữ du khách trong đoàn luôn yêu cầu nam hướng dẫn viên dạy cho cô bơi (hoặc ngược lại một nam du khách luôn đề nghị nữ hướng dẫn viên dạy bơi cho anh ta). Anh (chị) trả lời thế nào với khách?*

Giải đáp: Nguyên tắc : không làm phật lòng khách, nhưng chỉ thoả mãn những nhu cầu nào chính đáng của khách.

Thực tế: Hướng dẫn viên tìm hiểu vì sao nữ du khách lại có yêu cầu này.Hướng dẫn viên nói chuyện thẳng thắn chân tình với khách, giúp khách hòa nhập với tập thể. Giúp khách tập bơi với sự chứng kiến của mọi người/ hướng dẫn viên giữ sự nghiêm túc, chuẩn mực, cởi mở, hoà đồng.

***Tình huống 14:****Đoàn đang thực hiện chương trình tham quan tại Daklak. Buổi sáng ngày rời Daklak đi Pleiku, lái xe của đoàn bị bệnh bất ngờ rồi chuyển qua sốt cao. Anh (chị) xử lý tình huống đột xuất và khẩn cấp này như thế nào?*

Giải đáp: Báo khách sạn gọi ngay y, bác sĩ khám và điều trị cho lái xe (hoặc đưa vào bệnh viện – nếu có ý kiến của y, bác sĩ – nếu thấy tình trạng nguy kịch).Báo cho công ty để có hướng giúp đỡ lái xe. Liên hệ địa phương xin, thuê xe khác để đưa đoàn đi Pleiku theo chương trình.Trước khi rời địa phương, cùng với khách sạn niêm phong xe, gởi chìa khoá xe cho khách sạn, chờ lái xe bình phục hoặc người của công ty ra thay đưa xe về. Không quên gởi gắm lái xe cho khách sạn nhờ lưu ý chăm sóc trong khi chờ người của công ty ra. Động viên lái xe bị bệnh. Thông báo sự thay đổi về xe và lái xe để khách thông cảm và có thể chia xẻ với lái xe bị bệnh

***Tình huống 15****: Đoàn khách tổ chức uống rượu trên xe, nhóm đánh bài , nhóm ca hát rồi la hét và sau cùng lớn tiếng dẫn đến xô sát trên xe. Cho biết hướng giải quyết của anh (chị).*

Giải đáp: Dựa vào trưởng đoàn, những người có trách nhiệm của đoàn để can thiệp, dàn xếp cuộc xô xát. Rút kinh nghiệm trong những lần sau.

***Tình huống 16****: Một tâm lý đang hình thành và len lỏi trong đội ngũ HDV: ngại hướng dẫn những đoàn khách Việt Nam. Theo anh (chị) vì đâu có hiện tượng trên và hướng khắc phục.*

Giải đáp: Giải thích hiện tượng Dư luận trong HDV cho rằng phục vụ khách Việt Nam không có tiền thưởng khi tiễn đoàn. Công tác phí nội thấp.Khách Việt Nam đòi hỏi cao, đòi hỏi HDV phải phục vụ nhiều hơn. Khách là người Việt Nam nhiều hoặc ít đã biết về Việt Nam nên HDV không thể thuyết minh qua loa.

Hướng khắc phục: HDV phải xác định vai trò của người phục vụ, người cung ứng dịch vụ cho khách. Khách quốc tịch nào cũng là khách hàng và nếu có thể phục vụ tốt đoàn khách quốc tế thì HDV càng phải phục vụ khách Việt Nam tốt hơn. HDV cần rèn luyện kỹ năng diễn đạt bằng ngôn ngữ mẹ đẻ, các kỹ năng hoạt náo, …HDV phải trau dồi và nắm chắn các kiến thức để đảm bảo tính chính xác, khoa học của thông tin. Nội dung thuyết minh phải sâu sắc hấp dẫn.