

出境旅游领队培训与考试用书

CASE STUDY ON OUTBOUND TOUR LEADING

出境旅游领队工作案例解析

仇向明 黄恢月◎编著



旅游教育出版社

出境旅游领队培训与考试用书

CASE STUDY ON OUTBOUND TOUR LEADING

出境旅游领队工作案例解析

仇向明 黄恢月◎编著

旅游教育出版社

·北京·

策 划:李红丽

责任编辑:郑 凤

图书在版编目(CIP)数据

出境旅游领队工作案例解析/仇向明,黄恢月编著. - 北京:旅游教育出版社,
2008.1

ISBN 978 - 7-5637-1565-7

I. 出… II. ①仇…②黄… III. 旅游服务—案例—分析 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 177236 号

出境旅游领队培训与考试用书

出境旅游领队工作案例解析

Case Study on Outbound Tour Leading

仇向明 黄恢月 编著

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www. tepcb. com
E - mail	tepfx@ 163. com
印刷单位	北京科普瑞印刷有限公司
经销单位	新华书店
开 本	787 × 960 1/16
印 张	9
字 数	119 千字
版 次	2008 年 1 月第 1 版
印 次	2008 年 7 月第 2 次印刷
定 价	19.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

出版说明

近年来,随着人民生活水平的提高和改革开放进程的加快,公民出境旅游人数在迅速增长,出境旅游目的地国家(地区)也在不断增多。同时,也对出境旅游领队人员的知识结构、业务素质提出了更高的要求。为了进一步提高出境旅游领队人员的综合素质,满足出境旅游领队培训与考试的需要,我们出版了这套“出境旅游领队培训与考试用书”。

本丛书是一套专为出境旅游领队而编写的培训与考试用书,内容丰富,可操作性强。包括《出境旅游领队实务》《旅游目的地概述》《领队英语》《出境旅游领队工作案例解析》,主要介绍了出境旅游领队的工作流程及业务规范、与出境旅游相关的法律法规、旅游目的地国家(地区)概述、领队英语、如何提高领队服务技巧、增强法律法规意识等方面的知识。

本丛书主要有以下特点:

第一,权威性。本丛书作者既有在各大旅游院校从事相关教学工作的经验,又拥有丰富的领队实际工作和培训经验,保证了丛书内容的准确性和权威性。

第二,规范性。《出境旅游领队实务》《领队英语》均按出境旅游领队的基本工作流程安排章节;《旅游目的地概述》按目的地国家(地区)基本知识进行介绍,读者可以按“文”索骥、随用随查;《出境旅游领队工作案例解析》则精选了领队实际工作中的典型案例,从法律法规、行为规范等层面进行了分析。

第三,实用性强。本丛书介绍了领队实际工作中的基本知识、流程与规范以及紧急情况的处理技巧,具有很强的实用性。同时,本丛书内容基本上是要点性的介绍与讲解,或是针对性的分析,易于培训教学。

《出境旅游领队工作案例解析》由杭州市中国旅行社出境中心质量总监仇向明女士和浙江省旅游质量监督管理局副所长黄恢月先生编写。仇向明女士曾参与过《领队英语》一书的编写,具有副译审职称,有丰富的出境旅游带团经验,在处理出境旅游突发事件及纠纷等方面有很强的应变及现场处理能力。黄恢月先生具有中文及法学专业背景,曾先后出版过《旅游合同纠纷实务解析》《旅游

饭店纠纷实务解析》《旅游法规》《旅游政策与法规》等著作。另外,两位作者还具有丰富的领队培训经验。二人通力合作,互通有无,将自己亲身经历及从其他领队那收集的真实案例系统地整理出来,并从国际国内法律法规、行为规范等角度进行分析,为现在正在从事和将来愿意从事领队工作的人员提供了具有直接指导意义的范例。本书包括修养篇、诚信篇、素质篇、规范篇、安全篇五大部分,列举了约80个出境领队工作中的典型案例。从案例到分析,具体阐述了在新的形势与环境下,出境游领队人员在工作中应当具备何种能力及素质、如何调整思维模式和工作方法,以迎接工作实务中的各种挑战,解决面临的棘手问题。本书具有案例真实有趣、分析有理有据、经验可借鉴性强等特点,便于领队人员参考借鉴。

本丛书既可用于出境旅游领队人员培训和考试,也可作为广大出境旅游者了解出入境及目的地国家(地区)概况的工具书。丛书在编写过程中得到了北京市旅游委人教处孙佳莉处长,上海市旅委人教处王红平处长,浙江省旅游局人教处徐海处长,吉林省旅游局培训中心吴秀兰主任,陕西省西安旅游培训学院何建锁院长,陕西省旅游局人教处高俊峰处长,湖北省旅游局人教处徐勇处长、陈伟副处长,天津市旅游培训中心马本忠主任等有关人士的指导,在此深表谢意。真诚地希望读者在使用中能够及时反馈不足,我们定会虚心采纳,使本丛书不断提高与完善。

旅游教育出版社

前言

我国旅游服务业始于入境旅游,国内旅游和出境旅游则是在入境旅游的基础上逐步发展起来的。不论是国内旅游还是出境旅游的发展,都直接得益于我国整体经济实力的提高。随着普通消费者逐步加入到了出境旅游的队伍中,出境旅游服务纠纷也逐渐增多。

出境旅游服务纠纷产生的原因较为复杂,有些纠纷可以归责于游客自身的原因,而有些纠纷是客观因素造成的,但更多的纠纷是因出境游组团旅行社从业人员主观过错所致。领队作为旅游团队服务的核心人物,在出境旅游服务中,其服务的规范与否直接影响着旅游服务质量的优劣,也对旅游服务纠纷的化解或者扩大起着决定性的作用。

出境旅游服务纠纷发生的可能性,存在于旅游服务的所有环节中,从旅游服务广告开始,到游客的咨询、签订旅游合同、行前会的召开、合同的变更、转让及履行等,只要某一个环节出现问题,就可能导致游客对旅游服务投诉。一个优秀的领队,可以弥补销售服务、计调服务、硬件服务的不足,并能及时发现游客的情绪变化,与游客进行有效的沟通,把游客的不满解决在萌芽状态;与此相反,业务能力较差的领队,由于其工作失误,不仅不能弥补其他环节的不足,反而有可能成为服务投诉的导火索,使一些本来可以不发生的投诉不断扩大,甚至难以收场。

降低或者避免出境旅游纠纷,固然取决于游客理性消费、理性维权意识的不断提高,也取决于管理部门对旅游理性消费的引导,营造和谐旅游环境。但更为重要的是,出境游组团社必须建立健全各项管理制度,制定规范实用的服务流程,加强对从业人员法律意识和服务意识的培训,并使之贯穿于服务全过程,从而确保从业人员真正提高服务技能和诚信意识,按照合同约定为广大游客提供服务。

处理任何旅游服务纠纷,其基本原则都是“以事实为依据,以法律为准绳”。由于我国旅游方面的立法较为滞后,目前尚缺乏专门针对旅行社从业人员服务

纠纷的立法,这就要求旅行社从业人员必须全面学习相关法律法规,如《民法通则》《合同法》《价格法》《消费者权益保护法》及旅游行业的法规、规章和服务标准。只有掌握了这些法律法规和标准,旅行社从业人员才能规范自身的经营行为,提升服务品质,同时又能从容妥善地处理各类纠纷和问题,提高游客满意度。

案例是一种经验的积累,也是一种教训的积累。成功的案例可以作为好的经验来总结、推广、举一反三;而反面的案例则可以作为一种教训给他人以借鉴。在领队的上岗培训及年审教学中,如能结合教材选择典型恰当的案例,无疑会使教材中的深奥理论通俗化,抽象的概念具体化。这对于提高领队人员的操作能力、实践能力及解决突发事件的能力,都是不可或缺的资源。

目前许多领队服务案例的教材,主要从业务技巧和服务意识入手对案例进行评析,而从法律层面对服务纠纷进行论述的则较少,这不能不说是领队案例教材的遗憾。基于此,本案例教材在讲解服务技巧的同时,更加注重从法律关系层面上解析出境游服务纠纷,从诚信服务、安全旅游、规范服务、修养和素质5个方面入手,精选了领队服务中曾经出现的服务纠纷和问题,并提出解决问题的方法,旨在使领队及旅行社相关从业人员在业务操作中吸取经验和教训,进一步提高领队的法律意识和处理纠纷的能力。

希望本教材的出版,能为案例教学提供一本实用的、较为全面的案头资料。我们也将根据领队工作中可能出现的新情况、新问题,对教材内容不断进行补充和完善。

在本书编写过程中,我们得到了浙江省中国旅行社总经理陈岩、杭州市中国旅行社出境旅游中心主任赵旭鸿和优秀领队胡晓洁、周列的帮助,他们为案例的编写提供了许多典型素材,谨在此一并表示感谢。

编 者

目 录

修养篇 / 1

- 01 出境游领队 C 先生在自助餐厅受到主管的“忠告” / 3
- 02 他为什么在机场被警察带走 / 4
- 03 他在美联航班上险些被逮捕 / 5
- 04 聪明反被聪明误——擅自改动签注日期,受罚 / 7
- 05 拍打空姐帽子上的苍蝇犯下大忌 / 8
- 06 2006 年春节中国旅行团在泰国普吉岛掠影 / 9
- 07 “上帝”就可以打人吗 / 11
- 08 塞班的警察为什么要上旅游车抓人 / 12
- 09 餐厅的主管为什么冲着中国游客发火 / 14

诚信篇 / 17

- 10 何女士为什么被泰国移民局拒绝入境 / 19
- 11 旅行社(领队)欺诈的法律后果 / 20
- 12 领队在销售中如何履行告知义务(一) / 22
- 13 领队在销售中如何履行告知义务(二) / 23
- 14 领队在销售中如何履行告知义务(三) / 24
- 15 领队在销售中如何履行告知义务(四) / 25
- 16 领队在销售中如何履行告知义务(五) / 27
- 17 领队在销售中如何履行告知义务(六) / 28
- 18 领队的承诺等同于旅行社的承诺 / 29
- 19 领队在销售和服务中不可随意承诺(一) / 30

- 20 领队在销售和服务中不可随意承诺(二) / 32
- 21 领队在销售和服务中不可随意承诺(三) / 33
- 22 领队在销售和服务中不可随意承诺(四) / 34
- 23 领队在销售和服务中不可随意承诺(五) / 35
- 24 领队在销售和服务中不可随意承诺(六) / 37
- 25 旅游价格是否必须完全相同 / 38
- 26 自费项目必须体现自愿原则 / 39
- 27 旅行社为领队工作失误赔偿 / 43

素质篇 / 45

- 28 航班晚点,慢待乘客,激怒领队,她勇敢地与某航空公司“较劲” / 47
- 29 领队带团通过安检为什么受阻 / 49
- 30 从客人托运的行李丢失事件看领队的业务能力 / 50
- 31 细心的领队,关键时刻拿起投诉的武器,一举获胜 / 52
- 32 客人理性维权,旅行社违约赔款 / 54
- 33 幽默“幽”出了投诉 / 55
- 34 领队要求旅行社退货是否合理 / 57
- 35 领队不可随意处置游客的财产 / 58
- 36 领队的服务不得违反法律规定 / 59
- 37 领队是否可以扣压游客的证件 / 61
- 38 领队的职责是“补台”而不是“拆台” / 62
- 39 领队的“补台”难以掩盖旅行社的不足 / 63
- 40 领队应当制止游客参加黄色节目 / 64
- 41 领队在提供服务中的自我保护 / 66
- 42 女领队遭遇性骚扰 / 67
- 43 放弃的权利不得要求赔偿 / 69
- 44 在旅游购物中领队应遵循的原则 / 71
- 45 出境游小费纠纷的处理 / 74
- 46 领队必须正确理解自己的权利和义务 / 75
- 47 领队应如何应对不可抗力 / 78

- 48 不可抗力发生后领队必须履行协助义务 / 79
- 49 领队及时取证确保旅行社胜诉 / 81

规范篇 / 83

- 50 扩大的损失不得要求赔偿 / 85
- 51 游客的过失不能减轻旅行社的责任 / 86
- 52 定金和预付款具有不同的法律后果 / 87
- 53 违约责任承担的法与情 / 88
- 54 旅行社如何向游客收取违约金 / 90
- 55 领队与游客拼住客房的纠纷 / 91
- 56 旅行社是否可以拒绝游客参游 / 92
- 57 特殊群体收费纠纷的解决 / 93
- 58 旅游合同转让中存在的纠纷 / 95
- 59 旅行社约定饭店标准时存在的问题 / 97
- 60 豪华游广告引起的纠纷 / 98
- 61 违约责任承担是否包含精神损害赔偿 / 99
- 62 旅行社代办合同责任如何承担 / 101
- 63 旅行社对供应商控制不力的后果 / 103
- 64 旅行社应为供应商的过错承担责任 / 104
- 65 出境游保证金管理中的问题 / 105
- 66 领队不得随意调整行程 / 107
- 67 如何开好行前说明会 / 109
- 68 游客提出减少景点时的处理 / 110
- 69 游客取消行程 领队应如何应对 / 111
- 70 游客“出境游补出境游”的要求是否合理 / 112
- 71 迟延履行不能免除民事责任 / 114

安全篇 / 117

- 72 海啸袭来 率团机智避险创奇迹 / 119
- 73 10岁小女孩的脚趾被电梯夹住之后 / 122
- 74 她的机智使团队的处境转危为安 / 124

- 75 领队如何履行安全保障义务 / 126
- 76 领队的保管义务应当如何履行 / 129
- 77 游客随身携带物品遗失的责任承担 / 130
- 78 游客意外受伤后领队应如何应对 / 131

修养篇

出境游客作为一个特殊的、短时间的伦理主体,在旅游活动中会接触到不同肤色、种族、宗教、文化等各种人群,并观察他(她)们的举止行为、穿着打扮和一些饶有兴趣的习惯。归纳起来,游客在整个出境旅游活动中,直接接触的人群主要来自三个方面:1.旅游目的地国家的人群;2.旅行团内的成员;3.旅游服务人员(导游员以及酒店、景区、机场等的服务人员)。在国际生态旅游协会(TIES)制定的《游客伦理规范》中,第一条就是要求游客“应当怀着谦逊和真诚的愿望更好地去认识你所访问国家的人民,敏感地意识到他们的信仰、习俗,从而防止可能发生的冒犯行为或失礼”。中国游客在出境旅游过程中,普遍存在“在公共场合大声喧哗、不排队、不讲礼貌、有不良的卫生习惯”等现象,在国际上产生了极其不好的影响。

目前,以迎接2008年文明奥运为契机,全国范围内各领域都在展开文明礼貌活动。对出境旅游的人群进行文明礼貌方面的教育指导,旅行社及其领队人员更是责无旁贷。

什么样的领队,就能带出什么样的旅游团队。在出境游活动中,领队既是游客,又是协调组织团队的服务者,可以说具有双重身份。领队除了应当照顾游客的吃住行游购娱外,同时也有责任和义务引导和规范团内游客的行为,督促其遵守当地的法律法规,尊重目的地国家或地区人民的风俗习惯和宗教信仰,并时刻提醒他们注意自身的举止修养。这是因为:一方面可以尽量避免游客触犯当地的法律法规和禁忌,引起麻烦;另一方面,旅游团队作为民间文化交流的使者,担负着维护和提升自己国家和人民形象的义务,在异国他乡注意和规范自身的言行举止是最基本的要求。

本篇提供了一些涉及游客在出境旅游过程中,由于行为举止不当、素质不高而引发摩擦或纠纷的典型案例。其宗旨在于让领队通过对这些案例的学习和了解,在带队过程中尽量避免类似的情形发生在自己及团内游客身上。

01 出境游领队 C 先生在自助餐厅受到主管的“忠告”

» 案例

某旅行团一行 22 人赴澳大利亚、新西兰旅游,在悉尼住三晚。最后一晚,被安排在悉尼 Black Town 火车站的一个大型自助餐厅用餐。在去餐厅的路上,领队又反复告知大家一些注意事项:要排队、不要插队取食、吃多少拿多少等。一进餐厅,环境幽雅、明亮,很多外国人就餐时谈话声音很低,在取餐处他(她)们都很有礼貌地排队,不发出声音地用餐具挑选自己喜欢的食物。但是,这 22 人一进门就“哗”的一声开始热闹起来,拿起盘子不排队就到处乱走,一边旁若无人地大声聊天,一边“跳跃”式地在食品箱里用夹菜的钳子翻来翻去。

餐厅里用餐的外国人开始用惊讶的眼光看着他(她)们,表示不理解,渐渐表露出讨厌甚至是愤怒的目光。片刻,一位主管人员找到领队 C 先生用恳求的语气对他说:“您能不能暂时停止用餐,去告诉您的客人们,讲话声音轻一些,拿到盘子后请务必排队,不要乱走,否则,其他客人会投诉,而且不会再来用餐。谢谢!”

分析

首先,国人习惯了圆桌用餐。吃自助餐时,有种恐慌感,唯恐某一道自认为可口的餐食别人拿光了就吃不到。而实际上,大型的自助餐厅,会根据用餐者的需求不断地添加食品托箱里的餐食,不会断档,大可不必产生某种恐慌感。

其次,自助餐,尤其是团队自助餐,一般比较随意,礼仪亦不是很严格。特别是接待中国旅游团的东南亚等国的自助餐厅,他们对中国游客用餐时的欠文明行为已经习以为常。

第三,国外的大型自助餐厅一般都秩序井然,在整个用餐过程中,客人可以根据自己的食量随时添加餐点,但要尽量吃掉自己拿取的食品,不要浪费。

第四,用餐过程中,如果再取食品,起身后先将餐巾搭在椅背上,表示客人还在用餐中,服务人员不会来清理,否则,如随便将餐巾放在桌上,会被误认为用餐完毕,服务人员会上来清理。

第五,用餐礼貌是一件极普通的事情,并无高深理论。一是养成习惯,时时顾及别人,二是用餐时,作为学习旅游目的地国家的“食文化”,可随时随地观察,就不会犯忌。

第六,为避免上述情况,领队事先应反复提醒,进餐厅后自己且慢用餐,先引导客人,告知他们一些不熟悉的事情,如怎样取饮料,有些饮料容器怎样开关,有些食品该用什么作料搭配等。如果领队能够仔细负责,对许多第一次出国的人来说是大有帮助的。

02 他为什么在机场 被警察带走

» 案例

2007年4月22日,某旅行团赴新、马、泰三国十日游。回程时乘坐国泰航空公司的航班,由新加坡飞香港,再由香港转机回内地某城市。在香港转机过安检时,经X光查出,旅行团中的一位B先生随身携带的旅行包中有两件飞机上的救生衣。安检官员问他:“你的旅行包里有什么东西?”B先生摇摇头说:“没什么东西,是自己穿的衣服。”安检官员责令他将旅行包打开,将身上的物件全部拿出来……检查的结果是,旅行包里除了有两件鲜艳的救生衣外,还有一些飞机上用的非一次性餐具、刀子、叉子以及乘客喝热饮料用的玻璃杯。安检官员立刻将B先生扣留并报警。两分钟不到,来了两名警察将他带走。当该团领队W小姐询问安检官员,这位B先生是否还能随团上机时,得到的回答是:“这位乘客违反了法律,先拘留再经相关法院审判后才有结果。”

分析

首先,B先生的行为违反了国际民航运输的有关法律规定。民航飞机上的救生衣是保障每一位乘客安全的设施,任何个人和单位都不得占有和损坏。B先生的行为不仅仅是擅自占有了救生衣,更严重的是使其他乘客的生命受到了威胁,理应受到法律制裁。

其次,B先生擅自将飞机上非一次性餐具据为己有,实质上是一种侵权行为,损害了航空公司的合法权益,应当退还这些非一次性餐具。如果B先生仅仅携带了一次性餐具,则另当别论。

第三,组团旅行社和领队有事先提醒义务。组团旅行社和领队在组团前会召开行前说明会,其中最为重要的任务之一,就是提醒游客在旅途中的注意事项,包括如何安全出行、如何文明出行、如何遵守法律法规等。上述案例中出现的情况,如果行前会没有提醒,旅行社和领队应当为此承担一定的责任;如果行前会已经明确告知游客,B先生应为其违法行为承担全部责任。

第四,文明旅游任重而道远。中华民族具有悠久的历史 and 灿烂的文化,游客的行为往往成为中华民族文明礼貌的象征和缩影。目前,国家旅游局和全国文明办正在大力提倡文明出游活动,要想该活动真正落实到每一位游客的行动中,在依赖全体游客文明素质提高的同时,有关管理部门、旅游企业及从业人员应责无旁贷地担当起文明旅游的宣传者和实践者,共同努力推进文明游活动。

03 他在美联航班上 险些被逮捕

» 案例

2004年5月从旧金山飞往上海的航班普通仓中,大约有三四个中国旅游团。一位资深的领队在十几个小时的飞行中,亲眼目睹了美国的空中服务人员对中国乘客的态度所发生的变化,令人尴尬。

上午10点(当地时间)起飞后不到一个小时,飞机上开始供应午餐和饮料。空姐们热情地为每一位乘客提供咖啡、各种果汁、啤酒等。午餐过后,机上的广播员开始用中、日、英三种语言向乘客推荐飞机上的免税商品,几分钟后,装着各种免税商品的车子推进机舱的过道,几位空姐面带微笑,将询问的眼神投向乘客们,机舱前部的外国乘客只是用欣赏的眼光看了一下化妆品和各种饰品,几乎无人购买。当车子推向机舱后部的中国乘客面前时,大家都争着购买。顿时,几位空姐兴奋异常,殷勤地帮助中国乘客选购,真是不厌其烦,嘴上不停地说“Thank you”、“Thank you”。片刻车子上的各种商品被中国乘客们一扫而光。几位空中小姐几乎用小跑的速度到后舱取物。一些外国乘客们亦向这些慷慨解囊、热情捧场的中国乘客们投以友好、羡慕的眼光。

当地时间下午3点左右,空姐们又一次为乘客们提供各种饮料之后,机舱里的乘客们有的进入休息状态,有的看电视、听音乐等,都开始安静下来。此时,一

名40岁左右的中国男子从洗手间走出来,随着飘出一股淡淡的香烟味。几乎是同时,一位高个子的美国机上服务人员,看样子像是主管,大声地向正往前走的那位中国男士喊:“Stop! Stop!”并用手抓住他的肩迫使他停下来,同时又大声地问周围的人:“对不起,在座的中国乘客们,有人会讲英语吗?”一位领队马上回答:“我会讲英语,我是领队,需要帮助吗?”高个子美国服务人员说:“请您问这位先生刚才是不是在洗手间里抽烟?如果是他,待航班抵达目的地时,他将被逮捕!”这位资深的领队很平静地问那位看样子已经很紧张的中年男士:“你在洗手间里抽过烟吗?如果你没有抽烟,你进去的时候是否闻到了烟味?如果你闻到过,那就应该不是你抽的烟,否则,你就要惹大麻烦了……”领队又将这几句话重复了一遍,那位惊讶的男士显然已领会到领队是想帮助他摆脱尴尬的处境,就顺着他的意思说:“我没抽烟,我进去的时候就闻到烟味……”那位美国机上服务人员,听完领队的翻译之后,极不情愿地走了。此时,周围绷紧了神经的那些中国游客,终于放下心来。

分析

首先,全球绝大部分的航空公司都有禁止乘客在机上吸烟的规定,违反者重罚。尤其是美国自“九·一一”之后更加严格禁止机上吸烟。

其次,依据中国法律法规的规定,游客在出境旅游活动中应当遵守旅游目的地国家(地区)的法律,尊重当地的民族风俗习惯,不得有损害两国友好关系的行为;应当自尊、自重、自爱,维护祖国和中国公民的尊严和形象,不得有损害国格、人格的行为。该游客显然违反了上述两项。

第三,自告奋勇担任翻译的那位领队,处理此种突发事件沉着、冷静,机智且不露声色地使当事人躲过了重罚,同时,为中国游客挽回了面子。

第四,法律法规意识淡薄,有法不守,有规不执行似已成为自然,这是中国游客出国旅游遭遇麻烦的重要原因之一。