

NEW!



导游随身必备

新导游必看的 120个带团案例



精挑细选

120个案例

导游行业新手必备

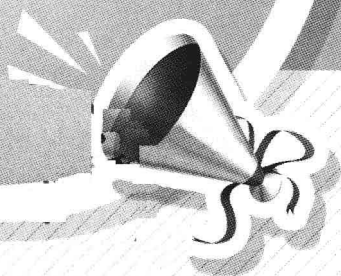
20 MUST-SEE
CASES FOR
THE BEGINNERS

中国旅游出版社



导游随身必备

新导游必看的 120个带团案例



赵冉冉◎编著

中国旅游出版社

责任编辑：郭海燕
责任印制：闫立中
装帧设计：中文天地

图书在版编目（CIP）数据

新导游必看的120个带团案例 / 赵冉冉编著. —北京：中国旅游出版社，2012.1

ISBN 978-7-5032-4324-0

I. ①新… II. ①赵… III. ①导游-业务-中国
IV. ①F592.6

中国版本图书馆CIP数据核字（2011）第258960号

书 名：新导游必看的120个带团案例

编 著：赵冉冉

出版发行：中国旅游出版社

（北京建国门内大街甲9号 邮编：100005）

<http://www.cttp.net.cn> E-mail: cttp@ccta.gov.cn

发行部电话：010-85166503

排 版：北京中文天地文化艺术有限公司

印 刷：北京新魏印刷厂

版 次：2012年1月第1版 2012年1月第1次印刷

开 本：850毫米×1168毫米 1/32

印 张：6.25

印 数：5000

字 数：150千

定 价：19.80元

I S B N 978-7-5032-4324-0

版权所有 翻印必究

如发现质量问题，请直接与发行部联系调换

序 言

我在旅游行业工作了八年，之后又投身旅游教育和培训工作，如果说之前的服务对象是旅游者，那之后便是穷其所有为旅游专业的学生和导游同行们提供尽可能的帮助。关注一下现今图书市场上的导游用书，除各类旅游教材之外，可供广大导游员参考的实用型书目却少之又少，原因我想不外乎两点：从事高校旅游教育的工作者们长期专注于理论研究，而实际操作经验有限；而拥有丰富带团经验的优秀导游们又没有时间和精力去做这样一件事情，那么，广大旅游院校的学生和新导游员如何才能获得更多的实用知识？这便成了我编写《新导游必看的120个带团案例》的动机，全书共分两大篇，即地陪导游篇和全陪导游篇。之所以进行这样的划分是因为地陪导游与全陪导游在带团工作的各个环节有很大区分，这在同类书籍中是不多见的。在地陪导游篇中从以下七章进行编写：一、接站；二、住宿；三、餐饮；四、游览；五、讲解；六、购物；七、送站。全陪导游篇划分如下：一、接团；二、住宿；三、餐饮；四、游览；五、购物；六、交通，因为全陪导游除介绍注意事项之外，讲解不在工作范围之列，因此本篇略去讲解，而将其集中在地陪导游篇体现；另外，全陪导游工作的线路长、站点多，会遇到诸多交通问题，因此将送站环节一并纳入交通内编写。

本着务实、对读者负责的态度，本书的 120 个案例均来自带团一线，是真实的，无一凭空捏造，有时为了说明问题而在细节上作了必要的加工。120 个案例对于形形色色的旅游行业来说只是冰山一角，而力求个个典型、篇篇精彩的 120 个案例又凝聚了多少导游从业生涯的提炼，区区十来万字，我写得非常辛苦，但是它终于完成了！衷心希望它能对广大读者有用。在此，感谢奋战在旅游一线的同人们给我提供的鲜活素材；感谢多年来培养和支持我的旅游前辈；最后，还要感谢我的家人给予我的默默奉献，作为一个正在蹒跚学步的孩子的母亲，没有家人的支持，完成这本书几乎是不可能的。

本书力求客观、公正，但因案例均系就事论事，难免出现不足和偏颇，希望广大同人批评指正！

作者：赵冉冉

2011 年 6 月 27 日



上篇 地陪导游篇 / 1

一、接站 / 2

案例 1 他们是这样被错接的 / 2

案例 2 漂亮的接团 / 4

案例 3 同行是冤家吗 / 5

案例 4 旅行社的“及时雨” / 7

案例 5 面对自由散漫的游客 / 9

案例 6 青藏高原的较量 / 10

案例 7 小孟的意见单怎么了 / 12

案例 8 丢失的行李 / 13

二、住宿 / 15

案例 9 客人要不要“搬家” / 15

案例 10 客人要求住原酒店 / 17

案例 11 一只茶杯 / 18

案例 12 没有窗户的房间 / 19

案例 13 一夜惊魂 / 21

案例 14 团队住宿为何安排在郊区 / 22

三、餐饮 / 24

案例 15 不配当导游 / 24

案例 16 旺季就这样 / 25

案例 17 等待姗姗来迟的团队 / 27



- 案例 18 临时退餐可不可以 / 28
- 案例 19 当团队成员出现饮食差异 / 29
- 案例 20 导游吃得比游客好 / 31
- 案例 21 导游亲自下厨 / 32

四、游览 / 34

- 案例 22 “滑轮”风波 / 34
- 案例 23 “傻”导游 / 35
- 案例 24 “智斗”记者团 / 37
- 案例 25 善良的人 / 38
- 案例 26 天降大雪，阻断去黄龙的路 / 40
- 案例 27 他在罗布林卡迷了路 / 41
- 案例 28 套团 / 43
- 案例 29 景点找不到导游 / 44
- 案例 30 她为游客变更线路 / 45
- 案例 31 小江冤不冤 / 47
- 案例 32 融在儿童村的爱心 / 48
- 案例 33 当游客临时安排考察活动 / 49
- 案例 34 收到假币 / 51
- 案例 35 散拼团的烦恼 / 52
- 案例 36 天涯海角的遭遇 / 53
- 案例 37 游客不幸死亡 / 55
- 案例 38 温暖在珠峰 / 56
- 案例 39 如此收费要不得 / 57
- 案例 40 导游员难道不用去洗手间 / 58

五、讲解 / 61

- 案例 41 由一幅唐卡引起的冲突 / 61



- 案例 42 当低俗遇上高雅 / 63
案例 43 “背诵式”讲解 / 65
案例 44 古都的无奈 / 66
案例 45 多语种混杂的团队 / 67
案例 46 面对挑刺的游客 / 69
案例 47 一场激烈的辩论赛 / 70
案例 48 导游员是引路员吗 / 72
案例 49 这个导游实在“忙” / 73
案例 50 当游客打听导游的隐私 / 74
案例 51 好一场 PK 赛 / 75

六、购物 / 77

- 案例 52 沉甸甸的五十美元 / 77
案例 53 巧对“变脸”游客 / 78
案例 54 她是这样推销自费的 / 80
案例 55 游客要去超市购物 / 81
案例 56 多进店有理由吗 / 83

七、送站 / 85

- 案例 57 如此小费 / 85
案例 58 她是这样致欢送辞的 / 87
案例 59 超重的椰子 / 88
案例 60 Never say goodbye (不说再见) / 89
案例 61 一顶不寻常的帽子 / 91

下 篇 全陪导游篇 / 93

一、接团 / 94

- 案例 62 时髦的海外领队 / 94

- 案例 63 诚实的小潘 / 95
- 案例 64 遗落在安检口的手机 / 97
- 案例 65 睡不好觉的小吕 / 98
- 案例 66 都是旅游帽惹的祸 / 100

二、住宿 / 102

- 案例 67 加床风波 / 102
- 案例 68 面对“问题房” / 104
- 案例 69 房卡损坏了 / 105
- 案例 70 他是这样捍卫了尊严 / 107
- 案例 71 这名女游客“不简单” / 108
- 案例 72 团款被盗事件 / 110
- 案例 73 游客自己找酒店 / 112
- 案例 74 丢失的毛巾 / 113
- 案例 75 游客丢了现金 / 115
- 案例 76 情系海峡两岸 / 116
- 案例 77 茶楼被困 / 117
- 案例 78 领队的力量 / 119

三、餐饮 / 121

- 案例 79 小姜的交友式带团 / 121
- 案例 80 吃饭不给钱的游客 / 122
- 案例 81 列车上中毒 / 124
- 案例 82 服务员弄脏了游客昂贵的衣服 / 125
- 案例 83 强中自有强中手 / 127

四、游览 / 129

- 案例 84 如何面对团队成员的不和 / 129
- 案例 85 刘领队为何遭投诉 / 131



- 案例 86 面对游客“逃票” / 133
- 案例 87 亲友随团收不收钱 / 134
- 案例 88 “水母”事件 / 136
- 案例 89 新疆被盗事件 / 137
- 案例 90 惊心动魄的一小时 / 139
- 案例 91 香格里拉不能错过 / 141
- 案例 92 当游客“爱”上导游 / 142
- 案例 93 游客该不该去东方明珠塔 / 143
- 案例 94 途中活动原来可以这样安排 / 145
- 案例 95 擅自做主的小蒋 / 146
- 案例 96 魂断天涯 / 148
- 案例 97 尊严不可侵犯 / 149
- 案例 98 漂流中的一次意外 / 150
- 案例 99 非典，我们在一起 / 152

五、购物 / 154

- 案例 100 促销的“妙招” / 154
- 案例 101 香港集体退货事件 / 156
- 案例 102 黄金有价，玉无价 / 157
- 案例 103 购买便宜货的下场 / 159
- 案例 104 借钱风波 / 161

六、交通 / 163

- 案例 105 爆胎事件 / 163
- 案例 106 证件被扣 / 165
- 案例 107 一辆大巴换成两辆中巴 / 166
- 案例 108 游客车内摔伤 / 168
- 案例 109 云顶八小时 / 169



- 案例 110 晚点的邮轮 / 171
- 案例 111 飞来飞去 / 172
- 案例 112 司机与游客动了手 / 174
- 案例 113 机场惊现“嫌疑犯” / 175
- 案例 114 他是这样弥补铺位不理想的 / 177
- 案例 115 丢失行李谁之过 / 179
- 案例 116 一次有惊无险的登机 / 180
- 案例 117 这次多亏你了 / 182
- 案例 118 天下旅游是一家 / 183
- 案例 119 万米高空的协作 / 185
- 案例 120 当导游真不容易 / 186

上 篇

地陪导游篇



引言：亲爱的读者，也许你是一位旅游院校的学生；也许你是一位新入职的导游；也许你是位对导游职业颇有兴趣的业外人士，不管你是哪种角色，说到导游还是得从地陪说起，地陪导游的工作无疑是最锻炼人的，其高密度、高强度的工作性质体现在将整个旅行团的吃、住、行、游安排得井井有条，更需要凭借深厚的知识底蕴、精彩的讲解内容吸引游客，是旅游团真正的“总导演”。因此，做导游建议先从地陪起家，为自己的导游生涯拉开精彩而富有挑战的序幕。

一、接 站

导读：目的地接站是地陪导游对游客的首次亮相，由此建立游客对地陪、对旅游地的初次印象，第一印象的好坏直接影响到游客在目的地的游览，本章就地陪导游的接站工作精选了一些案例，供广大新导游们参考。

案例 / 他们是这样被错接的

小贾是云南昆明一位毕业不久的新导游，有一次她去机场接一批来自江西的散客，一行14人，没有全陪，这还是小贾第一次接待散客团。在机场到达厅，小贾高高举起“欢迎江西一行14位散客”的接站牌。不久，小贾陆续接到了客人，清点人数之后便热情地招呼大家向旅游车走去。由于是晚班机，团队到达之后便安排住宿。小贾带大家直奔预订的酒店，当小贾在酒店前台为团队办理入住手续时，酒店只给了小贾6个标准间的房卡，小贾以为是服务员少数了一张，可对方却说：“应该不会错的，原定确实是七间标房，但今天早上你们旅行社打来电话临时取消了一间房。”小贾立即打电话回社里确认，果然是有两名散客因故取消了旅游计划，因旺季散客接待量大，工作繁杂，计调一时忘记通知导游了。可小贾纳闷了：自己明明接到了14位客人啊！难



道有人钻了空子？可谁又会大老远坐飞机来钻空子呢？小贾只能再次打电话给旅行社计调汇报情况，经过一番周折，拿到了12名客人的准确名单。当小贾向团友宣布完名单后，果真有一对夫妇惊讶不已，自己怎么不在名单之列呢？这时，其他游客因为漫长的等待已经坐立不安，满腹牢骚，“这才十几个人都弄不清楚，接下来的行程还不定怎么样呢！”小贾好不容易劝说大家回房休息，转身看着这对夫妇，不免心存怨恨：没弄清楚就随便跟别人的团。没好气地说：“你们肯定跟错团了，打电话回你们组团社确认一下吧！”说完就离开了。这对夫妇经过一番打电话，最终才弄明白：他们是由另一家地接社接的，专门接他俩的导游一直在机场等候，但因一直没接到客人，以为跟以往一样临时取消了，没有向旅行社汇报便离开了。真相大白，这对夫妇觉得自己的行为也有些冒失，初到目的地非常兴奋，一看到自己家乡“江西”的字眼便毫不犹豫地走过去了。

点评：错接事件绝不是偶然的，如果地接社、组团社、全陪导游、地陪导游等各方都把工作做得细致些，是绝不可能出现错接的。尤其操作散客团，更要非常细心、周到。上述案例中的组团社、地接社、地陪导游以及游客均有责任，首先组团社在发两拨散客赴云南时，应提前落实好具体、详细的接站名称，并通知游客；其次，地接社无论再忙，也不能出现疏漏，应将团队的任何变化及时通知在一线的导游员，这一点非常重要；再次，地陪小贾的问题不少，第一是工作马虎，散客绝不只是人数到齐那么简单，不管多少名散客，导游员手中务必要有一张游客名单，第二是接站牌一定要准确，有针对性，第三是不应该对得知不是自己的客人的游客表现冷漠，应有天下导游是一家的思想，游客不



分你我，一视同仁。小贾应该积极协助被错接的游客找到自己的地接社，并在明确接待事宜之后再离开。另一位地陪在没有接到客人的情况下，应该及时报告旅行社，详细了解情况，不可一走了之，最好在出发前掌握游客的联系方式，以备万一；最后，游客虽然没有看清接站牌，本身也有责任，但毕竟是被服务对象，不能作为服务方推卸责任的理由。

案例2 漂亮的接团

小汪在西藏做导游已经两年多了，在高原地区带团是非常辛苦的，但小汪每次带团都能轻松应对，事半功倍，令许多同行羡慕不已。殊不知小汪有自己的窍门。这次她又要接待一个40人的新加坡团队。小汪像往常一样经过精心准备来到机场接客人，拉萨贡嘎机场人头攒动，有好几个航班即将到达，接机的人群也是一排压过一排，小汪身着一套漂亮的藏族服装，心想如何能在第一时间顺利接到自己的客人呢？小汪决定避开接机人群，转而来到乘客到出口处必经的通道外，隔着玻璃，不仅能最早看到走出的乘客，也是乘客最容易发现的地方。于是，小汪拿出提前打印好的接机牌，紧贴在玻璃窗外，等待客人。陆续走过的人群大都会朝小汪这边看看，但发现并不是接自己的。这时有一位华人模样的队伍正向外走来，排头的先生东张西望之后，立即将目光锁定在小汪的接机牌上，再看到一直微笑的小汪，那位先生高兴地向小汪招招手，继而招呼随后的团队，大家的目光陆续落到小汪身上，这么快就找到了自己的导游，而且这位导游看上去又如



此亲切、美丽，大家的表情一下子愉悦起来。小汪对着自己的客人频频点头、招手，客人们也友好地一一回应，他们之间还没有正式见面、没有开口说话，却已通过这无声而温暖的交流在彼此的心中留下了美好的印象……

点评：接站是导游员带团工作的第一环节，虽然短暂却至关重要。漂亮的接团等于成功了一半，这句话丝毫不夸张，因为旅游者初到目的地总是怀有一种新奇、疑虑甚至挑剔的心理，导游人员如果善于把握这一阶段游客的心理特征，以优雅得体的仪容、仪表和仪态以及超前的工作方式迎接到游客，较快地消除与游客的陌生感，甚至激起他们的某种优越感，那么整个游览活动的顺利进行就有了良好的基础。反之，不良的第一印象则削弱游客对导游员的信任和期待，增加后续工作的难度。因为第一印象是非理性的，形成后难以改变，往往需要付出加倍的努力才能扭转局面，重新赢得信任。

案例3 同行是冤家吗

柯女士是海南的老导游了，带团经验丰富，但在同行中却口碑欠佳，这让第一次带团来海南的全陪小石深有体会。小石是名新导游，因为经验不足，组团社特别要求地接社安排一个老导游。小石的团队到达海口机场，当小石见到柯女士后如获救星，处处表现出谦逊，并亲切地称呼其“柯姐”，然而这位“柯姐”清点完人数之后，没向小石打声招呼就领着客人上车了，小石被

泼了一盆凉水，心想，这个地陪怎么如此不友好呢？小石又一次追上前以商量行程为由与其进一步沟通，可是柯女士一改对游客的热情，冷语对小石道：“不必商量，我有行程。”小石又吃了闭门羹。待游客们都上了车，柯女士便让司机关车门，这一关险些夹着正在上车的小石。为了不让游客察觉，小石忍住了气。一路上柯女士为大家讲解海南倒是令游客们非常满意，并对柯女士称赞有加。来到酒店，柯女士为团队安排好了住宿，并交代了各项事宜，之后便要离开，这时小石实在忍不住了，叫住柯女士问：“我住哪儿啊？”柯女士冷冷地抛了一句：“自己去拿司陪房，来了多余，添麻烦！”小石气得心怦怦跳，但也无可奈何，弄不明白为何这地陪对自己如此反感呢？

点评：多数情况下，全陪与地陪的合作是顺利的，但因为一些利益的牵扯，全陪与地陪又难免成为了冤家。在不少地陪的眼中，全陪并不受欢迎，甚至全陪因人生地不熟而遭遇地陪的“欺负”，这都是旅游行业的不良风气，应该得到纠正。一方面，组团社与地接社要管理好自己的导游，定期培训；另一方面，导游员自己要不断加强业务，积累经验，提升自己的各项能力，做到在同行面前毫不逊色。全陪一旦遇到不友好的地陪，要及时树立威信，强调业务是组团社带来的，随时可以炒地陪的鱿鱼。即便像对游客热情、对全陪冷淡的狡猾地陪，为了双方带团的顺利进行，全陪也不可忍气吞声。相反，地陪如果遇到不友好的全陪，处处指手画脚，动辄以换导游相威胁，地陪也不能妥协，做好分内的工作，只要游客满意，不怕全陪“使坏”。以上都是无奈之举，衷心希望广大同行和睦相处，天下旅游本为一家。