

■ 导游资格考试面试宝典 校内带团实训指导教材

导游带团 技能速成

——经典案例训练

李海玲 主编

★ 经典案例握在手

导游水平争上游★



中国旅游出版社

■ 导游资格考试面试宝典 校内带团实训指导教材

导游带团 技能速成

——经典案例训练

李海玲 主编

导游水平争上游★

中国旅游出版社



责任编辑：谭 燕 张 旭

责任印制：冯冬青

封面插图：王兆慈

装帧设计：中文天地

图书在版编目(CIP)数据

导游带团技能速成：经典案例训练 / 李海玲主编

— 北京：中国旅游出版社，2013.1

ISBN 978-7-5032-4628-9

I. ①导… II. ①李… III. ①导游—案例 IV.

①F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第298200号

书 名：导游带团技能速成——经典案例训练

主 编：李海玲

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@cnta.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

经 销：全国各地新华书店

印 刷：三河市灵山红旗印刷厂

版 次：2013年1月第1版 2013年1月第1次印刷

开 本：720毫米×970毫米 1/16

印 张：14.75

印 数：1-3000册

字 数：250千

定 价：29.80元

I S B N 978-7-5032-4628-9

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

编委会成员名单

顾 问：舒 艳 黄华芳

主 编：李海玲

编写成员：李海玲 孙红霞 郑艳东 张亚卿
樊莉莉

前言

导游带团技能和讲解技能是导游服务的基本技能。如何做好带团技能培训、快速提高导游带团技能，是当前很多旅游业人士迫切思考的问题。其中带团技能培训最快速、有效的方法就是案例训练。

本书围绕导游带团技能精选了 108 个案例。这 108 个案例有来自前人著作整理的，有来自网络的，有来自作者和其周围导游遇到的，有来自新闻的，甚至结合了当前法院对一些旅游纠纷的判决，这 108 个案例是很多人的心血凝结；这 108 个案例涉及面广，剪表性强，紧贴当前实际；在案例评析上，结合具体的时间和地点，从问题的根源、注意事项、法律责任、建议等多角度进行深刻分析。最后，在分析的基础上进一步总结了带团技能速成的规律和技巧。

本书分四个部分：规范服务经典案例、处理游客个别要求的经典案例、问题和事故预防与处理的经典案例、导游服务相关常识的经典案例。从这四个方面来编写，使本书能和“导游业务”课程很好地衔接，从而便于教师组织分阶段实训。同时，每章后面设计的思考与练习也便于实训操作和提高实训效果。

本书在编写上紧跟当前院校培养技能型人才的目标，尽量结合一线导游工作的需要，强调对实践工作的有效帮助和指导。通过学习这些案例，导游就像亲身经历并处理了具体事件，从而在以后的带团过程中更加自信老练。

为便于读者阅读案例，本书中旅行社统一称为境外组团社、组团社、接待社，不频繁更换旅行社名称或说 ×× 旅行社；涉及导游称呼多简称全陪小泉（全），地陪小棣（地），领队小岭（领）。本教材中涉及的地名、景区名称是囿于编写需要，请不要对某地的旅游问题对号入座。

本书由李海玲主编。其中主体框架与第一章、第二章、第三章由李海玲设计编写，第四章、第五章由孙红霞、张亚卿、樊莉莉、郑艳东编写，全书由李海玲统稿与修订。本书着力提高导游人员带团技能，是旅游院校导游实训与导

游自身提高的必备工具书。

因编写者能力有限，不足之处在所难免，恳请各位专家、同仁不吝指正。希望本书能为导游技能的快速提高提供有用的参考。

李海玲

2012 年 7 月

目 录

Contents

前 言	1
第一章 概 述	1
第二章 规范服务经典案例	3
第一节 导游规范服务	3
第二节 案例与案例评析	4
一、准备工作	4
【案例 001】 西藏没去过	4
【案例 002】 教师团	5
【案例 003】 导游形象	6
【案例 004】 导游用车细节	8
二、交通服务	13
【案例 005】 火车上打“扑克”	13
【案例 006】 车半路坏了	13
【案例 007】 文花枝遇到交通事故	14
【案例 008】 “5·12”汶川大地震	15
三、出发与迎接	17
【案例 009】 接团首站迟到	17
【案例 010】 漏接	18
【案例 011】 错接	19
【案例 012】 空接	20

【案例 013】行李没地方放	21
四、入店服务	22
【案例 014】我儿子不能和我分开	22
【案例 015】客房有蟑螂	23
【案例 016】收费电视	24
【案例 017】“三星”变“准三星”	25
五、核对、商定行程安排	26
【案例 018】行程安排有出入	26
【案例 019】处理好导游集体关系	27
【案例 020】天平向领队倾斜还是向游客倾斜	28
六、行程游览	29
【案例 021】搞好与司机的关系	29
【案例 022】出门问禁	30
【案例 023】入寺随俗	31
【案例 024】导游抚摸了一下泰国小朋友的头	31
【案例 025】景点讲解	33
【案例 026】我讲我的，你问你的	34
【案例 027】维护民族尊严	38
【案例 028】导游尊严	39
【案例 029】重要景点遗漏	40
【案例 030】1 月份爬山被冻伤	41
【案例 031】“被自费”	42
【案例 032】甩团	45
【案例 033】黄、赌、毒场所	46
【案例 034】格式合同难免责，不可抗力标准严	47
【案例 035】擅改合同违约，死守合同侵权	49
【案例 036】拜堂成亲要提醒，烧香求符要远离	51
【案例 037】非法滞留	52
【案例 038】这不叫撒谎，这叫随机应变	54
【案例 039】大团小票	54
【案例 040】一些时间处理上的技巧	55
七、就餐服务	57
【案例 041】餐饮不达标	57

【案例 042】 我是穆斯林, 这些……不吃	59
八、购物服务	59
【案例 043】 拙政园摸黑游, 原来是为购物腾时间	59
【案例 044】 假冒伪劣商品	61
【案例 045】 天然绿宝石和人工绿宝石	61
【案例 046】 与游客做买卖	62
【案例 047】 “被购物”	63
【案例 048】 “导购技巧”	65
【案例 049】 中医药旅游团	68
【案例 050】 买点台湾的热带水果	70
【案例 051】 象牙	72
九、娱乐服务	73
【案例 052】 观看演出	73
十、结束当日活动	74
【案例 053】 一日游览结束	74
【案例 054】 小费	75
十一、离 / 末站服务	77
【案例 055】 行李交接	77
【案例 056】 证件交接	79
【案例 057】 航班被取消	80
【案例 058】 误机	81
【案例 059】 欢送词	82
十二、处理好遗留问题	83
【案例 060】 下团后回旅行社结账	83
第三节 规律与技巧总结	84
一、准备工作	84
二、交通服务	84
三、出发与迎接	84
四、入店服务	84
五、核对、商定节目安排	84
六、行程游览	84
七、就餐服务	85
八、购物服务	85

九、娱乐服务	85
十、结束当日活动	85
十一、离 / 末站服务	85
十二、处理好遗留问题	85
十三、基本要求	85
十四、基本技巧	86
十五、全陪导游六十要	86
十六、带团中应规避的问题	87
 第三章 处理游客个别要求的经典案例	 88
第一节 处理游客个别要求	88
第二节 案例与案例评析	89
【案例 061】会议团要求换一个能容纳 150 人的会议室	89
【案例 062】游客提出全程走一遍上海世博园	91
【案例 063】美国少年要求皈依佛门学武术	92
【案例 064】来华佛教团要求拜见方丈	93
【案例 065】虎跳峡之险	94
【案例 066】英国客人要求餐前加水果沙拉	96
【案例 067】俄罗斯客人要求逛大连夜市	98
【案例 068】北京奥运会期间外宾要求电邮录像片	98
【案例 069】华侨团要求探亲访友	99
【案例 070】老年团建议休息	100
【案例 071】对中少全家团的讲解要有文化内涵	102
【案例 072】青年团催快点	103
【案例 073】小学生团要求在瀑布前多玩会儿	104
【案例 074】妇女团求全责备	106
【案例 075】男性团要求换女导游	107
【案例 076】接待残疾人团要配备无障碍车	108
【案例 077】餐饮要求	110
【案例 078】住宿要求	112
【案例 079】娱乐要求	113
【案例 080】购物要求	114
【案例 081】回家前去批发市场买点东西	116

【案例 082】“自由活动”要求	117
【案例 083】蹦极要求	118
【案例 084】转递物品要求	119
【案例 085】处理游客投诉及中途退团问题	120
【案例 086】延长旅游期限要求	122
第三节 规律与技巧总结	123
一、把握合理可能原则	123
二、理解游客心理原则	123
三、转移化解矛盾原则	123
四、冷静对待无理取闹	123
第四章 问题和事故预防与处理的经典案例	125
第一节 问题和事故的预防与处理	125
第二节 案例与案例评析	125
【案例 087】游览计划变更	125
【案例 088】丢失证件	127
【案例 089】丢失行李、钱物、票据	129
【案例 090】大兵团作战,游客走失,世博园捞人	131
【案例 091】一般疾病(晕车、中暑、感冒、发烧、肚子痛、擦伤、晒伤、扭伤、晕厥)	133
【案例 092】骨折	135
【案例 093】突发心脏病、脑梗死	136
【案例 094】食物中毒	137
【案例 095】蜂、蝎、蛇伤	139
【案例 096】溺水	141
【案例 097】游客死亡	143
【案例 098】台风、地震、火灾、洪水、泥石流、雷击、暴雪、龙卷风	145
【案例 099】游客滋扰、违法	147
【案例 100】偷盗抢劫、违法事件	148
第三节 规律与技巧总结	150
一、预防工作排第一	150
二、事故处理要科学	151

第五章 导游服务相关知识的经典案例	152
第一节 导游服务相关常识	152
第二节 案例与案例评析	152
【案例 101】护照与身份证名字不符	152
【案例 102】在飞机上上厕所	154
【案例 103】OPEN 票、机场建设费	157
【案例 104】邮寄旅游商品	158
【案例 105】旅行支票	160
【案例 106】旅游意外险	162
【案例 107】见面礼节：握手、鞠躬、拥抱	165
【案例 108】如何给外国游客送礼物	168
第三节 规律与技巧总结	170
一、多看	170
二、多问	170
三、多查	170
四、多总结	171
附录一 《导游服务规范》	173
附录二 《导游人员管理条例》	183
附录三 《导游人员管理实施办法》	187
附录四 《旅行社国内旅游服务质量》	191
附录五 《旅行社出境旅游服务质量》	195
附录六 《旅行社条例》	201
附录七 《旅行社条例实施细则》	211
主要参考资料	222

第一章 概 述

导游人员的带团技能是指导游人员根据旅游团队的整体需要和不同游客的个别需要，运用专业知识和协调、沟通、应变、控制等技能来提高旅游者游历质量的综合能力。

带团任务贯穿于导游服务的全过程，导游带团在外要独立处理纷繁复杂的各种问题。导游一方面面对来自五湖四海，国籍、民族、宗教信仰不同，职业、性别、年龄各异的服务对象；另一方面在安排食、住、行、游、购、娱时，同饭店、餐馆、旅游点、商店、交通、娱乐等部门的人员接洽，需要沟通和协调各种人员之间的关系；同时，导游带团过程中还经常伴随着各种突发问题和事故，在协调、安排、处理中要照顾各方利益，保证旅游活动按接待计划进行。这些都要求导游人员具备高超的带团技能，否则游客的游历质量无法保障。

游客参加团队旅游，接受导游服务的原因有三：省钱、省事、有安全感。游客参团旅游就意味着游客将旅游中要遇到的一切问题都临时委托给了旅行社，因此游客不仅需要规范化的服务，还需要个性化的服务，这也要求导游必须有高超的带团技能或者带团艺术来处理纷繁复杂的问题。

本书案例虽多，但其中有很多在处理上是有规律和技巧的。比如带团服务首先是不折不扣地履行合同约定，也就是合法；处理游客个别要求时把握一些原则，对合理而可能的要求尽心努力、满足需要，对合理而不可能的要求认真倾听、耐心解释，对不合理的要求以礼相待、不卑不亢，这种处理技巧也就是把握原则；在食、住、行、游、购、娱中出现问题时要设法让自己从矛盾圈中跳出来，积极联系相关单位解决，以免矛盾过于集中到导游身上，这种技巧可以说是转移化解矛盾；面对游客的合理或不合理指责千万不能针尖对麦芒，要理解游客心理：发泄心理、求尊重心理、求补偿心理，让游客把话说完，然后说“别着急（别生气），我们一定会尊重您的意见，我现在就去了解情况，尽快给您回复”，这样处理就是尊重了游客的心理需求。合法、把握合理可能原

则、转移化解矛盾、尊重游客心理等规律和技巧要在阅读案例及对其分析的过程中不断总结。

思考与练习

1. 名词解释：导游带团技能。
2. 思考：根据自己以往的带团经验或从其他书本中学到的知识，总结一下导游带团技巧都有哪些。

第二章 规范服务经典案例

第一节 导游规范服务

导游规范服务是保证导游服务质量的有效手段，导游服务要达到专业化水准，并符合国际上的各种导游服务规范，导游接待就必须规范化、标准化。我国于1996年6月1日开始实施《导游服务质量标准》(GB/T 15971—1995)，2011年5月1日开始实施《导游服务规范》(GB/T 15971—2010)，代替GB/T 15971—1995《导游服务质量标准》，新的标准为导游人员的进一步规范化服务提供了依据。

除了《导游服务规范》是规范服务要参照的以外，《导游人员管理条例》、《导游人员管理实施办法》、《旅行社国内旅游服务质量》、《旅行社出境旅游服务质量》、《旅行社条例》、《旅行社条例实施细则》、《合同法》等与旅游服务相关的法律法规和规章制度也都是要参照的。所以，规范服务可以说就是合法服务，就是最基本的服务要求。规范服务是免于投诉的底线，达到规范服务要求才能说服务及格了。

当然规范服务主要参照的法规还是《导游服务规范》。《导游服务规范》按照旅游活动的进展将导游员的服务划分为准备工作、团队出发与迎接、在途服务三个大的环节，其中在途服务又包括交通服务、食宿服务、行程游览服务、购物服务、娱乐服务、离/末站服务等，每个环节都有一定的规范服务要求。下面就结合规范服务的主要环节来分析案例。

第二节 案例与案例评析

一、准备工作

【案例 001】西藏没去过

小泉是一名入行不久的新导游。旅游旺季旅行社派他带一个去西藏的旅游团，小泉说没跟过西藏的团，更没带过西藏的团，这个团又是高端团，怕自己带不了。经理说旺季人手少没办法，你必须去，还必须带好团。

案例评析

一个新导游要做好哪些接团准备工作？

1. 计划准备。

熟知接待计划，关注重点事项。比如旅游团人数、抵离日期、交通工具、游客禁忌等。

2. 自身状况准备。

做好仪容仪表方面的形象准备。

做好面对艰苦复杂工作的心理准备。

做好内容和话题的讲解准备。

3. 物质准备。

把出团前的物质准备（接待计划、导游证、导游旗、胸卡、接站牌、门票、结算单、交通票据、资金等）写在一张纸或本子上，按照提示一一做好准备。

你会建议小泉怎么做？

作为一名新导游，要做好沿途讲解准备工作。

1. 通过上网、请教老导游或查阅资料，熟悉行程和景点。

熟悉行程中的交通、食宿安排，比如交通条件、机场位置、各路段所需时间、沿线城市的住宿饭店等。

熟悉西藏及沿线景点城市的概况及风情特色，比如风土人情、土特产、景点特色、目的地饮食习惯等。

了解旅游途中容易出现的问题，做好准备。

2. 西藏自然环境特殊,要提醒游客做好预防高原气候和高原反应的准备工作。

比如,注意防寒保暖;注意防晒;准备应对高原反应的药物;见到美景,不要过于兴奋,不要快跑;要多喝水,多喝水是应对高原反应的有效手段。另外提醒游客不要随意采摘、践踏高原的植被;不要使用非降解塑料袋,拉萨禁止使用一次性塑料袋,建议使用布袋。

3. 西藏人民普遍信奉藏传佛教,要提前查询宗教禁忌,做好对游客的提醒工作。

比如,要爱护哈达,哈达代表着纯洁、诚心、吉利;遇到寺院刻有经文的石堆、佛塔等宗教设施时,要从左向右绕行;进庙时忌吃大蒜、忌戴帽子、忌吸烟、忌摸佛像包括其他宗教用具、忌翻经书、忌敲钟鼓;在寺院内就座时,一般身子要端正,切忌坐活佛、法台和其他高僧的座位;忌讳在寺院内外或附近大声喧哗、唱歌、跳舞、杀生和嬉戏;忌讳用写(印)有经文的纸张当手纸用或擦东西;忌讳跨越僧人座位、用具、衣物和各种法器,不能跨越佛像、佛经,更不能将上述东西当坐垫来坐;忌讳用手指去指佛像、唐卡、经书和壁画,要用手掌向上平指以示敬意。

4. 到西藏后要虚心向地陪学习,多留心从而了解更多知识,多拍些照片,重要事项记在随身小本上。

5. 适当购买一些介绍当地旅游风光及民族风情的图书、光盘以及当地的旅游地图,为以后带团讲解做好充分的准备。

【案例 002】教师团

小泉带一个教师团到西安旅游。地陪小棣带大家游览的过程中,小泉看到有两位客人问了小棣几个问题,小棣都说不知道,而且沿途讲解总是一些神仙鬼怪之类的传说,有些客人就面露不满。由于旅游团成员全是教师,他们对古都的历史沿革、风土民情以及各景点的历史内涵很感兴趣,但小棣在这方面一点不讲。随着行程的继续,客人的不满情绪终于爆发了,要求换地接导游,并提出不支付地接导游费。

案例评析

如果你是小泉,该如何预防此类情况的发生?

1. 把客人的不满消除在萌芽状态。
2. 及时提醒小棣并提出改进意见。