



张志强 徐堃耿◎著

去带

Become an Excellent Tour Guide

团吧

导游带团必读的90个经典案例

90 Cases of Tour Guide Work

全国优秀导游员与学界专家强强联合，
展示给你最经典的90个带团案例，
看导游高手怎样带团

资深导游
珍藏案例

中国旅游出版社

张志强 徐堃耿◎著

去带

Become an Excellent Tour Guide

团吧○

导游带团必读的90个经典案例

90 Cases of Tour Guide Work

中国旅游出版社

选题策划: 郭海燕
责任编辑: 郭海燕
责任印制: 冯冬青
封面设计: 鲁 筱
插画绘制: 孟繁潮

图书在版编目(CIP)数据

去带团吧: 导游带团必读的90个经典案例 / 张志强,
徐堃耿著. — 北京: 中国旅游出版社, 2018.7
ISBN 978-7-5032-6038-4

I. ①去… II. ①张… ②徐… III. ①导游—旅游服
务—案例 IV. ①F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第124868号

书 名: 去带团吧! 导游带团必读的90个经典案例

作 者: 张志强, 徐堃耿著

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@mct.gov.cn

营销中心电话: 010-85166503

排 版: 北京旅教文化传播有限公司

经 销: 全国各地新华书店

印 刷: 河北省三河市灵山芝兰印刷有限公司

版 次: 2018年7月第1版 2018年7月第1次印刷

开 本: 720毫米×970毫米 1/16

印 张: 16.25

字 数: 260千字

定 价: 38.00元

ISBN 978-7-5032-6038-4

版权所有 翻印必究

如发现质量问题, 请直接与营销中心联系调换

前言

FOREWORD

《去带团吧——导游带团必读的90个经典案例》是全国优秀导游张志强和他的一些学生难忘的亲身经历，真实地回放了导游的实践活动，展示了他们克服各种困难带好旅游团，正确处理问题和事故，满足旅游者个别要求的技能和风采。

导游带团过程中总会遇到这样那样的问题和事故，处理得好，旅游者满意，会提升导游的形象，提高导游服务质量；反之，则可能招致麻烦甚至投诉，影响旅游者对旅游活动的“满意度”。所以，导游对此必须高度重视，正确处理。

《去带团吧——导游带团必读的90个经典案例》由立身篇、迎送篇、导游篇、讲解篇、生活服务篇、事故篇和文明旅游篇7个部分组成，涉及导游的做人原则、职业素养、服务规范、导游技能、带团语言、应变技能、旅游者心理和行为等多个专题，这些案例都与现实导游活动紧密相连。

每个案例分为案情介绍和评析两部分，评析是对案例的剖析和提升，从现实层面和法规层面进行分析，对案例的典型处理方式、对真诚服务旅游者的导游给予肯定、加以点赞，鼓励其他导游学习，而对个别导游的不良行为则加以抨击。批评严肃公正，建议真诚友善，希望那些有问题的导游警醒，改正错误，也希望其他导游引以为戒，不走歪门邪道。评析点评了导游服务的成功或不足，指出了正确处理问题、提升服务水平的关键点，提醒导游在遇到问题、事故时的注意事项，强调处理不当可能出现的后果，并诚恳地提出警示。

有的旅游者把陋习带到了旅游活动中，也有少数人患有“有钱任性”的毛病，只是服务人员而不是执法者的导游怎样面对这样的旅游者，怎样应对一些人的丑陋行为？还有，怎样服务好老年旅游者？怎样带好青少年励志旅游团？

本书介绍了一些处理方式和经验，但只是抛砖引玉，因为这些都是很大的课题。我们真诚地希望导游在工作中勇于实践、敢于创新、认真总结，并把成功经验介绍出来，也希望旅游界同行和广大读者提出你们的高见，让我们一起正确处理这些问题，提高我国的旅游服务质量。

本书也介绍了一些历史文物知识、风土人情、饮食文化等知识，很有可读性，希望读者喜欢。

导游写带团案例很有现实意义，希望更多的导游将处理问题和成功或不成功甚至失败的经历写出来，汇编成书，供大家学习、借鉴。

真诚希望本书能对导游和旅游院校学生起到学习参考、业务指导的作用，能帮助导游开阔视野、加强素质修养、丰富知识、提高服务技能和服务质量；也希望广大读者阅读本书后能与旅行社和导游密切配合，文明旅游，尽情享受旅游生活。

不久的将来中国将成为世界旅游强国，这是我国导游的中国梦，是旅游从业人员的中国梦，我们都应为此做出自己的贡献。

徐堃耿

2018年5月

目 录

CONTENTS

一、立身篇	1
1 第一个跟团	2
2 你不用跟团了	4
3 一诺千金	7
4 计调当面给她换“好团”	9
5 怎么这样死心眼	12
6 不挣昧心钱	14
7 可以这样导游吗	17
8 “黑哦餐标，佛陡有火”	20
9 吉林全陪讲洛阳	24
10 不是冤家不聚头	27
11 这个导游“不沾弦”	30
二、迎送篇	33
12 第一次接站	34
13 “是我错接吗？”	36
14 “你是接站专家”	38
15 午夜漏接	40
16 飞机延误之后	42
17 延误带来的快乐	44
18 起大早赶晚集	47
19 托运风波	49
20 难忘杭州赏桂	52

21	心急如焚赶火车	54
22	误机	57
三、导游篇		61
23	叫早、早餐备忘录	63
24	“投诉导游，有道理吗？”	65
25	微调行程	67
26	临机应变改行程	69
27	在最前面看升国旗	71
28	你是全团的主心骨	75
29	救团如救火	78
30	“五和谐”合影	83
31	来之不易的表扬信	85
32	些许疏漏险成败笔	88
33	悠哉悠哉与优哉游哉	91
34	事儿多的考察团，事儿并不多	93
35	“掏钱的我不去”	96
36	套车	99
37	大团登长城	102
38	老爷子登上长城了	104
39	这团带得真窝囊	107
四、讲解篇		111
40	脱稿讲解现场应变	112
41	师傅支招	116
42	临阵磨枪现眼了	119
43	初次带团下课记	121
44	游客跟着别的导游走	125
45	硬着头皮上团	126

46	遭遇“杠头”	130
47	妙用方言	135
48	“乖乖孙，可强哩。”	138
49	给教授们当导游	142
五、生活服务篇		146
50	俄式西餐	148
51	酒宴周旋	150
52	香菇油菜中发现死蟑螂	154
53	菜肴丰盛无人下箸	156
54	快餐发丢了	158
55	“退了吧”	160
56	半夜重回酒店	162
57	换饭店、换车	164
58	巧分卧铺	167
59	“有便宜的，你怎么不买？”	168
60	“以‘导游真好’为题”	171
61	送粽记	173
62	我也要蹦极	176
63	天津自由行	178
六、事故篇		181
64	全团护照失而复得	182
65	导游证被游客玩丢了	184
66	法国女士的钱包丢失之后	186
67	在候机大厅背包不见了	189
68	两个学生去了哪儿	191
69	可怕的五分钟	193
70	蝎子蜇了一男生	195

71	游客中暑·····	197
72	起外号的游客摔伤了·····	200
73	公路上意外撞车·····	202
74	冒雨下山·····	205
75	精美玉雕要她赔·····	206
76	“导游，给你找麻烦了”·····	208
77	“索要小费？”·····	210
78	歹徒持刀冲向游客·····	213
七、文明旅游篇·····		216
79	穷玩团·····	217
80	残障旅游者让导游热泪盈眶·····	220
81	难伺候的“贵宾”·····	223
82	刘大爷不在旅游车上抽烟了·····	226
83	烦心的用餐·····	228
84	“我与她端来醒酒汤”·····	231
85	贬低人格？·····	235
86	停电之后·····	237
87	小费风波·····	240
88	“你们都是骗子！”·····	242
89	钱包准是她拿了·····	245
90	误把热情当爱情·····	248

一、立身篇

国以诚立心，人以诚立身。诚实守信是中华民族的传统美德，是中国人为人处世的根本。

一名导游想要做成事，想要成为一名合格的导游、优秀的导游，首先要学会做人，要立德。一个人是什么样的人，就能成为一个什么样的导游。

导游要有理想，要志存高远，但必须要有素养，而且必须要行动，并从一点一滴做起，坚持不懈。

在“立身篇”会看到许多有理想、有素养的导游做了不少事，颇为感人，值得点赞，但也有一些导游缺乏素养，他们的行为让人不敢恭维，甚至令人不齿，希望广大导游警惕。

一位新导游参加旅行社踩线培训时就被旅行社第一个录取跟团实习，认为她具有一名合格导游的“潜质”。而一个大学毕业的帅哥在跟团第三天，突然被旅行社下课。原因何在？请看案例。

旅行社计调临时将一个“差团”交给一位中级导游，她接行程单了吗？能出奇制胜吗？案例向你展开细节。

有的导游千方百计“切票”，而一位女导游却诚实购票，不赚旅游者的钱，有人说她傻，但有位女游客却要认她为干闺女，她如何打动了阿姨的心田？

一位老年旅游者发烧了，不能随团离站。旅游团走了，地陪本可以另接任务，但是她连续两天照顾这位大爷。她说她母亲的教导不能忘，她母亲说了怎样的“金口玉言”，让她牢牢铭记？

一位青年导游带团中随意更改行程，因购物，旅游团赶到故宫时已经停止售票。这个导游如何丑态百出？请看案例。

一位女全陪带团来到青岛，青岛地陪严重黑旅游团的餐标，她怎样不让地陪黑餐标，案例教你一招。

两位长相、品性差异较大的男女导游合作带AB团，开始时矛盾不断，后来成为黄金搭档。

地陪是新导游，全陪救场，为旅游团讲解洛阳的历史沿革，展示了导游的才学和救场的实施。但有的导游接团迟到，说话不着边际，讲解不伦不类，甚至不知道换答案，不知道是怎样当导游的。案例会让你深思。

这些案例不多也不长，都是带团中最平常、最平凡的事儿，都是导游们的亲身经历，细细阅后，读者就会有所感触。

1 第一个跟团

新导游培训课安排得很紧凑，周六在东海国旅的会议室，新导游们听一天大课，周日乘旅游车由老导游带着去踩线。

周六9点开始上课，新导游张君觉得还是早点去为好，8:15就到了会议室。她见到会议室里桌椅零乱，花生壳、瓜子皮散落在桌子上、地上，脏乱不堪，张君就像在学校、在家里一样开始收拾上了。

旅行社的一位阿姨推门进来，一看张君在干活就说：“哎呀，怎么能让同学干活呢？昨晚有个旅行社的导游们借用我社会议室聚会，他们弄得很晚，就没有收拾。同学，你不用管，一会儿有人来打扫卫生。谢谢你！”

张君笑了笑，还是继续收拾，阿姨就和她一起搞起卫生来了。后来知道这个阿姨是东海国旅老总的夫人，她要带团的计调部经理好好观察张君。

中午下课后旅行社给新导游们发盒饭，吃完饭张君帮着



收拾空饭盒、擦桌子。有个新导游误把她当成这家旅行社的员工，问张君：“麻烦您，我们新导游啥时候能带上团？社里的团多吗？”

周日踩线，7点开车，导游上团应该提前半小时，所以张君 6:20 就到了集合地点。带新导游踩线的老导游李姐来得更早，她在寒风中打着社旗等候大家。李姐说：“旅游车还没来，张君你先去路边的麦当劳暖和会儿。”张君却对李姐说：“您一定还没吃早点，您先吃早点吧！我来等参加踩线的新导游们。”顺手就接过了社旗，等候新导游。

张君看有些人拿着录音笔、笔记本，知道她们肯定希望坐在前几排以便录音，还有个别人争先恐后地抢靠窗的、前排的座位，张君索性坐在最后一排，反正能听清李姐讲的就行了。

在踩线的空闲时间、午餐时间，张君一直抽空与其他新导游聊天，交流踩线心得，结交了一些新朋友。

返程时李姐让大家谈一下学习的体会或试着做一下沿途导游讲解，大家面面相觑，有些冷场。张君想这是一个锻炼机会，就走到车前部：“感谢旅行社给我们提供了实习的机会，我不怕‘现演’（现眼），学一下李姐的沿途导游讲解。”

张君刚开始讲解时有些紧张，免不了打几个磕巴，说得不详尽的地方又加以补充，但是把年代、人物、事件交代清楚了，尽管有人在低声笑，张君却不在乎，说到最后似乎有了感觉，她的沿途讲解有点历史深度还有自己的感悟，最后赢得了大家的掌声。

张君还没有回到家，就接到东海国旅的电话，让她后天跟团，还说她是第一个跟团的新导游。张君乐坏了。



评析

新导游找社难，如果没有关系介绍，一般不会第一次求职就被旅行社任用，但张君很快就成了东海国旅第一个跟团的“幸运儿”。看起来张君确实很幸运，但从案例中看，张君具有一个合格导游应有的心态和作风。

张君勤劳肯干：收拾会议室、打扫卫生，午饭后收拾空饭盒、擦桌子、整理教室。这些本来不是来听课的新导游的事，但张君干了。

张君守时：原定9点开始讲课，张君8:15就到了。原定7点出发踩线，张君6:20就到了。

张君关心他人，乐于助人：老导游李姐很早举着社旗，在寒风中等待新导游，张君到后就接过社旗帮她等人，让她去路边的麦当劳暖和暖和，吃早点。

张君喜欢与人交往：利用听课、踩线、午餐的机会与新导游交往，结交新朋友，主动替带队的老导游做点事，希望拉近与老导游的关系，争取得到老导游的指点和帮助。

张君谦让：很多新导游喜欢坐在旅游车的前排以便听清老导游的沿途导游，而张君不与他人抢座位，索性坐在最后一排，认真听，用心记。

张君勇于实践：别人不敢讲踩线体会，但张君走到车前，学着老导游开始讲解，可能出了些洋相，但张君勇敢地当起了导游。

张君的所作所为被旅行社老总夫人看在眼里，被带团的计调部经理观察到了，张君的肯干、助人、谦让，给人留下朴实的印象。张君的守时、善于交往、勇于实践，让旅行社看到了一名合格导游的潜质。所以旅行社让张君第一个跟团，张君感到幸运，但旅行社不是无原则地录用张君的。

新导游可以有、应该有美好的理想，但重要的是行动，而且要从一点一滴做起，绝对不要“因事小而不为”，张君做的就是一些不起眼的小事，但就是这些小事给旅行社留下好的印象，将来必定会给旅游者留下好印象，必然助张君成长为一名优秀导游。

2 你不用跟团了

许建朝来自武汉，一表人才，在北京上的大学，快毕业时考取了导游资格证。拿到了导游证后他向往当一名职业导游，特别是当一名全陪，在祖国天南海北地飞着，在名山秀水之中玩着，再过两年担任海外领队就可以不停地周游世界了。

四年的大学生活结束了，许建朝来到飞天旅行社求职，导游部经理很喜欢这个文雅的帅哥，便安排他跟一个夏令营团，师傅是一个有经验的老导游。

许建朝在和导游师傅聊天时说：“我小学时参加过夏令营团，小孩子嘛，很好哄，师傅您多休息，我一定能带好这个夏令营团。”

导游师傅真诚地告诉许建朝：“带夏令营团不是你们新导游想象的那么简单，夏令营团特别考验导游的责任心和组织能力，导游要随时



注意营员们的动向，一定要保证他们的安全，这些参加夏令营的学生都是每个家庭的小公主、小皇帝，绝对不能有一点儿闪失。夏令营团考验导游的另一方面是导游讲解，导游讲解能不能抓住孩子们的心，让孩子爱听，能不能满足他们的求知欲？很难的，讲多了，孩子们烦；讲深奥了，他们听不懂；讲少了、讲浅了，他们会不满意，会到处乱跑，或者跑去听别的导游讲解。”

许建朝想起自己在夏令营时就总是乱跑，今天听导游师傅一说，觉得真道理，表示一定好好向师傅学习，搞好与营员的关系，学习导游讲解的窍门儿。

头两天许建朝紧跟着夏令营团，导游师傅讲解时，他还不时做一些笔记。

第三天上午的行程是参观北京汽车博物馆，汽车博物馆有专职讲解员带领小营员们参观。导游师傅、全陪一直紧紧跟着学生们逐个楼层参观，导游师傅还不时地与营员互动：“谁认得这辆汽车是什么牌子？”“这辆是哪个国家哪个年代出产的汽车？”“为什么生产汽车代表一个国家的工业自动化水平？”“为什么红旗牌小轿车是我国的骄傲？”“你喜欢这个牌子的小轿车吗？为什么？”

进展厅不久，导游师傅就看不见许建朝的身影了，给他打手机，手机是通的，但就是不接听。

中午，导游师傅带领小营员们来到二楼餐厅准备用餐时，发现许建朝在快餐厅的桌子上酣睡正香。导游师傅推他仍然不醒，就使劲推他，孩子们也七嘴八舌地一阵喊：“哥哥快醒醒，太阳照到屁股了！”“哥哥，该吃饭了！”同学们把他拽醒了，许建朝一脸尴尬，困意未消地看着大家，打了个哈欠，说他就眯

了5分钟。

导游师傅很纳闷，许建朝跟团以来一直住在酒店，每天晚上也没有什么活动，为何如此困乏？但是导游师傅没有问他困倦的具体原因。

中午旅行社计调直接给许建朝打来电话：“你不用跟团了。”原来随团老师给地接社打了电话，说派来的帅哥地陪上团睡觉，对学生有负面影响。

许建朝一脸茫然，去旅行社承认错误求得原谅，还是去别的旅行社求职？许建朝的心里七上八下。



评析

跟团是新导游学习的极好机会。导游师傅平时不会特意地、正儿八经地向新导游介绍自己的导游经验或者心得体会，也不会具体教这事该怎样做，那事该怎样处理，但在带团中，尤其是带学生夏令营团时，有责任心的老导游都会使出浑身解数，为学生们精心讲解，细致地关心他们、保护他们，妥善处理各种问题。新导游跟团必须认真学、详细记，最好能实际模仿。这样，就能学到知识，学会带团，学会如何满足旅游者的正当需求，学会处理可能出现的各种问题。

新导游许建朝向导游师傅表了态，要认真学习。头两天的表现应该说还可以，还记了笔记，但好景不长，第三天就出了丑。他不仅不陪同学生参观，还躲到快餐厅睡觉，这是失职，严重的不敬业。

诚实是一个人做人的基本道德规范。在旅游者面前，特别是在孩子们面前，面对教导自己的师傅，必须诚实守信。但许建朝在第一次跟团时就对导游师傅撒谎，对孩子们撒谎，明明酣睡正香，推都推不醒，却说只眯了5分钟！本想掩盖一下自己的失职，但招致了更大的麻烦，中途结束了跟团。

第一次跟团本应精神抖擞、高度兴奋紧张，而新导游许建朝却躲起来酣睡，还撒谎，从这两点看，他不适合做导游。导游的道德规范首要一条是忠于职守、诚实守信。试想旅游者、导游师傅能信任他吗？旅行社能把旅游团交给他吗？

年轻人应该有自己的兴趣爱好，偶尔放纵一下（例如玩得很晚）无可厚非，但

每个人都应养成良好的生活习惯。工作时，每个人都必须克制自己，休息时要充分休息，工作时必须认真工作。但许建朝在跟团时晚上不好好休息，于是工作时困倦难当，就趴在餐桌上呼呼酣睡。出丑之外，失去了旅行社和师傅的信任，一表人才的许建朝如果因此失去了久已期望的导游工作，很可能令他终生遗憾。

一个有修养的人，一般都是有良好生活习惯的人，而且都是敬业的人，都会好好工作，都能做出成绩。导游要善于慎独，努力提高自己的素养，做好导游服务工作。

此外，带团，尤其是头几次带团，导游是很累的。要整天走路、爬山，每天不断地为旅游者讲解，还经常会遇到这样那样的烦心事儿，能不累吗？所以导游必须养成良好的生活习惯，要会工作、会休息、会生活，这样不仅能做好工作，还有益于身体健康。

3 一诺千金

导游小田来自偏远省份的一个山区小村，大学毕业后考取了导游证，做北京地陪已经两年了。

9月初，一家旅行社计调给小田打电话，说国庆前有一个学习考察的农民团完成学习任务后在京游览两天，因为小田来自农村，与农村干部能更好沟通，计调说了许多客气话，请他担任地陪。国庆节前接这个只有两天的团有可能耽误大活儿，但是小田还是爽快地答应了下来，计调觉得还是山村出来的青年厚道实在。

9月22日上午，中青旅总社的袁计调给小田打来电话，说9月25日有一个四川、重庆11天的长线团，请他担任全陪。袁计调介绍说这个旅游团游长江三峡乘坐的是五星级游轮，四姑娘山、海螺沟都住当地最豪华的宾馆，导游服务费每天若干。小田听后非常激动，连声道谢。这些景点是他从来没有去过的，学生时代就向往的。他特别想带这个旅游团，可是自己已经答应接待国庆前的农民旅游团了，于是小田想找个导游朋友替他带农民团，这样就可以两全其美了。但联系了好几位同学朋友，人家都说有团帮不了他。有个同学对小田

说：“你就直接对那家旅行社说有事带不了了，何必自己费心费力。”

小田心里挺矛盾，不知如何处理，就来到张老师家里，征求他的意见，张老师听了来龙去脉，说：“导游可以算是一个自由职业者，为哪家社带团、带哪个团都是可以选择的，我可以找到替你的导游，实在找不到我就替你上。但是那家旅行社对你的信任会跌份儿的。我们中国人是讲信义的，自古以来的志士仁人都是信义大于天。旅游圈其实很小，你为了一个2天的农民团舍去了11天的长线团，中青旅的袁计调知道了她会怎么想？她会简单地认为你傻吗？你们青年人确实需要挣钱，但是有比挣钱更值得的。”“什么是成功？别人认为你是一个好人，是个可以信赖的人，这才是最大的成功！”

田导想到张老师不止一次替旅行社救场，为了学生连团多挣些钱就替学生接机送站，而且从来不计报酬，小田明白此事应该如何处理了。

田导一五一十地把事情向中青旅的袁计调说了，连请罪带道歉，袁计调听完笑声连连：“哎呀，田导你真赶上一位好老师了，你肯定会成为一个好导游的。你和张老师10月中旬有空吗？还是这个行程，两个团的全陪就请你们师徒俩了。”

田导一阵狂喜，能和老师一起出团多好啊！



评析

诚信，是做人做事的基本准则。

案例中导游小田面前的两个团，在他看来有天壤之别，一个是地接只有2天的农民旅游团，当了两年地陪的小田要带团游览去过几十次的景点；而另一个是豪华的旅游团，去的线路是他学生时代就向往的，从来没有去过的地方。怎么办，他想到自己的导游师傅，就去找他商谈此事。

导游师傅的一席话让小田豁然开朗，决定信守诺言，辞掉了心中向往的长线团，准备认认真真地带好2天的农民旅游团。

当中青旅的计调得知原委，连声赞扬，并把10月份的两个相同行程的AB团交给了小田师徒俩，真是好人有好运。

一旦答应接旅游团，就不可以找理由推脱，绝不能失诺。导游一旦失信，