

▲ 旅游案例精选解析丛书

导游服务 案例精选解析

DAOYOU FUWU
ANLI
JINGXUAN JIEXI

李 婵 王 哲◎编著

. 63
6
857



旅游教育出版社



旅游案例精选解析丛书

导游服务 案例精选解析

李 婍 王 哲◎编著

旅游教育出版社

·北京·

策划编辑:赖春梅

责任编辑:张 毅

图书在版编目(CIP)数据

导游服务案例精选解析/李婍,王哲编著. —北京:旅游教育出版社,2007.3
(旅游案例精选解析丛书)

ISBN 978-7-5637-1489-6

I. 导… II. ①李… ②王… III. 导游—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038351号

旅游案例精选解析丛书

导游服务案例精选解析

李婍 王哲 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)
E - mail	tepfx@163.com
排版单位	首都经济贸易大学出版社激光照排服务部
印刷单位	中国科学院印刷厂
装订单位	河北省三河市金星装订厂
经销单位	新华书店
开 本	787×960 1/16
印 张	14
字 数	203千字
版 次	2007年4月第1版
印 次	2007年4月第1次印刷
印 数	1-7000册
定 价	20.00元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

出版说明

旅游产业是世界上的朝阳产业,已成长为世界经济的一支重要贡献力量。在我国,现代旅游产业经过半个多世纪的发展,已在 GDP 增长与吸纳劳动力就业方面发挥了巨大的作用。“十一五”期间,国家已确立将“旅游产业培育为我国支柱性产业之一”的目标。

在旅游产业成长的过程中,我们取得了一些重大的理论研究成果,在实证研究方面也有长足的进步;同时,在借鉴学习国外旅游产业的经验与理论成果中,也为我们提供了不同的思考视角。为了及时总结国内外旅游产业的经验,将国内外的理论研究与实证研究转化为指导旅游产业实践的成果,使得旅游产业在“十一五”期间得到更快更好的发展,我社组织编写了“旅游案例精选解析丛书”。一方面,为旅游产业的管理者提供参考体系;另一方面,为旅游产业的经营者提供经营管理的参照坐标。此外,也为广大的旅游专家学者提供多角度研究的文本。

在本套丛书的编写中,我们力求突出以下几个特色:

(1) 视野广阔,国内案例与国际案例相结合。在案例选取的区域上,我们既选取了旅游业发达国家的事例,也选取了与我国同为发展中国家的事例;而国内事例的选取,则覆盖了东部沿海与西部内陆,南国边陲与北部疆域,以及港、澳、台地区。

(2) 总结经验教训,正面案例与负面案例相结合。通过解析正面的案例,可以为读者提供直接的经验借鉴;而剖析负面的案例,则可为读者提供直观的警示。在正负面案例的研究中,力求为读者探求旅游产业各领域、部门的可持续发展规律,为各层面的读者提供更多的参考借鉴,以使读者真正能够“开卷

有益”。

(3) 注重内容创新,深度与广度相结合。与涉及面广却内容单薄的手册式的案例不同,本丛书中的案例注重内涵的丰富与体系结构的完整,以求对翔实的背景材料进行多角度、多层面的分析研究;与重资料罗列而轻分析研究的资料库式的案例不同,本丛书中的案例注重分析研究的独创性,我们的作者或为案例的亲历者,或做了深入的调研,或结合自己的研究领域对事例做了重新的解读。内容的创新及深度与广度的最佳结合,有效地保证了图书的价值含量。

本套丛书研究的对象包括旅游行政管理与旅游经营部门,如旅游行政部门对行业的指导与服务,景区景点、饭店、旅行社等经营实体的经营与管理等。我们诚邀国内有研究建树的专家学者参与“旅游案例精选解析丛书”相关领域案例的研究编写。我们期待能够得到读者的反馈意见与批评建议,以使得丛书中的每一个品种都能够最贴近读者的需求,为读者提供有益的思考与指导!

旅游教育出版社

目 录

第一章 修身养性 严格律己	(1)
1-1 “我是导游,先救游客!”——花枝的精神,榜样的力量	(3)
1-2 走上百家讲坛的女导游	(5)
1-3 因“唱歌”引出的笑话	(7)
1-4 一个领队的带团经历	(8)
1-5 因“抢菜”得来的掌声	(11)
1-6 形象代表有失“形象”	(13)
1-7 海南事件引发的思考	(14)
1-8 又是导游犯的错?	(16)
1-9 手语导游体现人文关怀	(18)
1-10 导游被殴打事件	(20)
1-11 游客打人后的讨论	(22)
1-12 从导游“大嗓门”看公共精神的缺失	(23)
1-13 优质服务来自真诚	(25)
1-14 特色导游引发的思考	(27)
1-15 领队无精打采 旅游失光彩	(29)
1-16 导游员要热爱自己的家乡	(31)
1-17 饮酒过量的女导游	(32)
1-18 逃票	(33)
1-19 讲“笑话”的泰国导游	(34)
1-20 不会唱国歌就请你下车	(35)
1-21 最生动的课堂	(37)
1-22 外语导游短缺 澳洲游客抱憾而归	(38)
1-23 年薪20万难聘高素质导游	(40)
1-24 爱心感动游客	(41)
第二章 没有规矩 不成方圆	(44)
2-1 地陪导游迟到后	(45)
2-2 落实接待计划的重要性	(46)

2-3	规定景点没讲解	(47)
2-4	与领队处好关系	(48)
2-5	擅私自订协议有效吗?	(50)
2-6	索要小费私拿回扣受处罚	(51)
2-7	如何认找旅游团	(52)
2-8	带领旅游团用好第一餐	(53)
2-9	品尝风味餐	(55)
2-10	一定要看“二人转”	(56)
2-11	遇到“黑”导	(57)
2-12	游客“气饱了”	(59)
2-13	讲解不规范 武侯祠让导游“闭嘴”	(60)
2-14	携夫出游的全陪	(62)
2-15	赴港游被骗 导游携款私逃	(63)
2-16	风俗禁忌	(65)
2-17	网络高手的致富路	(66)
2-18	交换佛像	(68)
2-19	导游您贵姓?	(69)
2-20	机灵的地陪	(70)
2-21	送你“平安”和“吉利”	(72)
2-22	春秋国旅导游员获好评	(73)
2-23	“多嘴”的司机	(75)
2-24	大型旅游团队的接待	(76)
第三章	妙用言词 事半功倍	(78)
3-1	幽默的回答	(79)
3-2	以后再也不“乱”说了	(80)
3-3	领队此话妥当吗?	(81)
3-4	感情融入言语中	(82)
3-5	我的讲解很差吗?	(83)
3-6	导游语言要“清楚”	(85)
3-7	难忘小芳	(86)
3-8	我该讲些什么?	(88)
3-9	导游比赛后的反思	(89)
3-10	旅游车上的讲解	(91)
3-11	购物讲解让人“烦”	(92)

3-12	让“名人”来解围	(93)
3-13	临行赠言 意味深长	(94)
3-14	实地口语类导游的地位	(95)
3-15	借题发挥	(97)
3-16	趣味讲解	(98)
3-17	一则通知	(99)
3-18	自然景观的讲解要点	(100)
3-19	无声的语言	(101)
3-20	学会委婉拒人	(102)
3-21	香港禁止吸烟了	(103)
3-22	提醒的语言	(105)
3-23	导游忌讳“口头语”	(106)
3-24	大嗓门 小嗓门	(107)
第四章 鉴貌辨色 贴心服务		(109)
4-1	黄山之行	(110)
4-2	我给厅长当导游	(111)
4-3	万绿丛中一点“红”	(113)
4-4	千里情 导游牵	(115)
4-5	一封感谢信	(117)
4-6	不能说“不”	(118)
4-7	善意的“谎言”	(120)
4-8	游客避海 新加坡主推内陆游	(121)
4-9	自命不凡的游客	(122)
4-10	心理暗示出的错	(124)
4-11	做导游之前要有心理准备	(125)
4-12	被地陪感动的领队	(127)
4-13	教授“教”说话	(128)
4-14	律师的“嘴”	(129)
4-15	“教师团”受冷遇	(130)
4-16	我的座位被占了	(131)
4-17	从众心理	(132)
4-18	“墨米”竟是“药米”	(134)
4-19	难忘中国之行	(135)
4-20	当游客遇到“挫折”时	(136)

4-21	郑老师有感	(138)
4-22	精打细算的游客	(139)
4-23	不参观的游客	(140)
4-24	导游真不错	(142)
第五章 危机面前 从容应对		(144)
5-1	旅游行程发生变更	(145)
5-2	错接	(146)
5-3	误机	(147)
5-4	失而复得的行李	(148)
5-5	游客突然不见了	(149)
5-6	空接	(150)
5-7	食物中毒	(151)
5-8	游客意见不一致	(153)
5-9	对游客的“无礼”	(155)
5-10	泰国老妇人的护照不见了	(156)
5-11	客人被烫伤后	(158)
5-12	野外探险遇到蛇	(159)
5-13	门票涨价了	(160)
5-14	旅游途中遭遇金沙江洪水	(162)
5-15	司机甩团后	(164)
5-16	亲友随团参观为何不行?	(165)
5-17	为游客安排自由活动	(166)
5-18	午餐事件	(168)
5-19	香港团队在台湾遇车祸	(169)
5-20	导游下跪引发的思考	(170)
5-21	是谁在敲门?	(173)
5-22	罗女士欧洲之游的烦恼	(174)
5-23	“浪漫之旅”	(175)
5-24	演出后的意外	(177)
第六章 前车之鉴 反躬自省		(179)
6-1	把“游览”变“浏览”	(181)
6-2	半夜敲门收小费	(182)
6-3	领队未尽职责 老翁受冻到天明	(183)
6-4	规定景点没讲解属违约	(184)

6-5	退货引起的纠纷	(185)
6-6	一团分两派	(187)
6-7	面对不可抗力因素的影响	(189)
6-8	导游推销自费活动 原定参观时间缩水	(190)
6-9	出国被恐吓	(191)
6-10	导游中途甩团	(193)
6-11	导游员该负赔偿责任吗?	(194)
6-12	因报复游客引发的投诉	(195)
6-13	以老乡的名义行骗	(196)
6-14	这个责任谁来承担?	(198)
6-15	天气变化后	(199)
6-16	导游失职 7岁男童受伤	(200)
6-17	古稀老人被打	(202)
6-18	导游诋毁景点被投诉	(204)
6-19	10元门票变为90元	(205)
6-20	“崇洋媚外”之嫌	(207)
6-21	客人被“导”迷路	(208)
6-22	百名游客齐投诉	(209)
参考文献		(212)
后 记		(213)

第一章

修身养性 严格律己

我国的导游人员队伍是在 20 世纪 80 年代以后,随着现代旅游事业的发展而从小到大逐步建立起来的,并在近年来呈现出快速增长的趋势。到 2005 年底,我国持证导游人员达 37.3 万人,年均增长 20.3%。至 2006 年 9 月,全国拥有导游资格证书的人数已达 47.27 万人,其中执业导游人员 32.05 万人。但是,我们也看到,在 32 万多名执业导游人员中,30 岁以下占 80%,大专及以上学历者占 80%。我国导游人员队伍呈现年轻化、平均学历偏低的状态。与世界旅游发达国家相比较,我国导游人员在素质上尚存在很大的差距,还不能适应和满足当前我国现代旅游事业持续、快速、健康发展的形势和需要。

目前,我国导游人员的薪酬机制、激励机制和劳动保障制度等尚不健全,部分导游人员有工作却没有工资,致使其没有基本的生活保障;一些旅行社除不给导游工资外,还向导游人员收取人头费转卖游客,导致“零团费”和“负团费”现象屡见不鲜。不少导游人员在无工资等相应保障的情况下,为了生存,只能采取降低服务标准、强制顾客购物等“非常”手段,从而大大损害了导游人员在人们心目中的形象。这也说明我国导游人员整体素质的确尚不尽如人意。

导游员是国家形象的代表,是沟通中外的桥梁,其所处的特殊位置是不可忽视的。因而,如果要树立良好的公众形象,吸引更多的旅游者前来观光、度假,就要求每位导游人员必须从自身做起,真正行动起来。合格的导游人员应具备以下职业素养:

(1) 爱国主义意识。导游人员直接与旅游者接触,在爱国主义教育中担负着十分光荣的任务。导游人员应该努力提高政治思想素质、业务素质和职业道德水平,在服务 and 讲解的全过程中将宣传贯穿始终。

(2) 渊博的知识。优秀合格的导游人员应有一定的语言能力,懂得旅行基本常识,了解与旅游活动相关的法律法规知识。

(3) 较强的组织和协调能力。在旅游过程中,各种各样的情况时有发生,

导游员必须能够从容应对,通过沟通等有效方法去解决。

(4) 精通业务,有较高的带团技能。

(5) 注重仪容和仪表。

(6) 身心健康。

在现代旅行社业经营过程中,导游人员承担的旅游接待工作起着举足轻重的作用。他们是旅游接待第一线的关键人员,一次旅游活动的成功与否,关键往往就在于导游人员。所以国际旅游界将导游员称为“旅游业的灵魂”、“旅行社的支柱”和“参观游览活动的导演”。可以这样说:“一次完美的旅行,正是一场完美的演出。”而导游人员的素质将决定这场演出的完美程度。

1-1 “我是导游，先救游客！”

——花枝的精神，榜样的力量



案例介绍

2005年8月28日，湖南湘潭新天地旅行社导游员文花枝所带的旅游团一行28人赴延安参观，下午2:35，当旅游车行驶到210国道陕西洛川县境内时，一辆大卡车迎面撞上了花枝一行所乘的旅游车，酿成了一场6人死亡、15人重伤、7人轻伤的特大车祸。在事故中，坐在车右第二排的文花枝两腿严重骨折，其中左腿折成9段，有些骨块已经剥落；右胸第4、5、6、7根肋骨断裂；盆骨3处骨折。

车祸发生后，文花枝发现自己前面及左边同排的人均已死亡，其他人个个满身血污，车上乱成一团。她想，若不及时稳定大家的情绪，组织大家迅速开展自救，一些原本可以抢救过来的人就会因心理压力太大而濒于死亡。于是，她不顾自己生命垂危，艰难地打出了求救电话，并用尽力气大喊：“大家不要怕，会有人来救我们的。”然后组织乘客逃生自救。这期间，文花枝几度晕了过去，但是，她苏醒过来后便马上用自己的乐观与豁达稳定大家的情绪，鼓舞大家战胜灾祸。文花枝坐在旅行车的前排，当救援人员赶到现场，想先抢救流血不止的文花枝时，花枝吃力地说：“我是导游，我没事，请先救游客！”救援人员看到花枝伤势很重，便不顾她的请求，准备拿撬棍撬开卡住文花枝的椅背，救她出来。花枝再次喊道：“拜托你们先救他们，我年轻，挺得住！”在救援人员抢救游客时，文花枝还用尽力气喊：“加油啊，叔叔大哥们，加油，加油！”

伤员一个个被救走了，下午4:00多，距离事故发生已过去2个小时，车上只剩下文花枝了。花枝在确认车上没有任何人后，才让救援人员将自己抬下车。此时，一抬下车，她便休克过去了。在去洛川县医院的路上，不时陷入昏迷的文花枝一直紧紧地抱紧装有3万余元团款的挎包抱在胸前。看她伤势太重，好心人要替她保管，她都一一谢绝，说：“这是我们团队的团款，我要保管

好它。”在洛川县人民医院,当苏醒过来的她从医务人员的谈话中知道自己是幸存的人中伤势最重的,必须马上手术,而手术室和医生却不够用时,她便装作轻松地对医生说:“我年轻,挺得住,先给他们做手术吧。”看到这个年轻的妹子这样不顾自己,医生既敬佩又心疼。直到上手术台做伤口清创前,医院院长亲自向她保证,她才将挎包交给院长。

由于伤势严重,时间又拖得太久,文花枝的伤口已严重感染,随时有生命危险。29日,她被转至解放军第四军医大学附属西京医院抢救。但是,经过了几个小时的抢救后,终因伤势太重且误时太久,西京医院的专家们无奈地为文花枝截去了左腿。她的主治医生李教授痛惜地说:“若不耽误这宝贵的抢救时间,她这条腿是能够保住的啊!”

花枝的无私无畏和不怕牺牲的忘我精神令人敬佩。她把游客的生命和利益放在首位,让人们看到了旅游行业也能出英雄。花枝精神感动了中国,感动了所有旅游行业的从业者。2006年文花枝被评为全国模范导游员和全国十大杰出青年。

案例分析

学习文花枝,首要的是学习她忠于职守的优秀职业道德精神。在社会上,当人们将“回扣”与导游联系在一起时,花枝在关键时刻能够将集体的利益看得比生命还重,不仅鼓励团友用精神的力量支撑下去,而且以自己的生命为代价,为他人的生命赢得时间。她在危急关头时刻不忘保护团款,让人们看到了一个导游员优秀的职业素质和做人道德品质。

学习花枝应对突发事件的能力。我国《导游人员管理条例》规定:导游人员是指取得导游证,接受旅行社委派,为旅游者提供向导、讲解及相关服务的人员。作为旅游团队中的服务员、安全员、翻译员、宣传员,导游员集多项职责于一身,这不仅仅体现了行业的复杂性,对导游人员的能力也是一种考验。在危险面前,年轻的花枝,没有被突发的灾难惊呆吓倒,而是及时采取自己力所能及的方式来帮助幸存者,鼓励着每个人坚持下去,以坚强的意志力和高尚的道德品质感动着每个人。

今天的旅游业,正以蓬勃的生命力展示出巨大的能量。在游客、旅行社、导游员三者利益共存的情况下,时代正在层出不穷地造就出更多具有花枝精神的导游人员。

案例思考

如果你是事件的亲历者,你会和文花枝一样作出同样的选择吗?

1-2 走上百家讲坛的女导游

案例介绍

赵英健,现任清东陵文物管理处副处长、高级导游员,中国紫禁城学会、中国清宫史学会、河北省博物馆学会会员。她没有过深的资历,导游出身,却走上了央视名牌栏目《百家讲坛》。她终日囿于清东陵方圆百里之地,却让联合国世界遗产委员会专家回国后念念不忘,专门写信表示赞赏。她只有36岁,却让曾任全国人大常委会副委员长、全国政协副主席的雷洁琼女士发出“你是咱妇女的骄傲”的赞誉。

“要给游客一碗水,导游自己必须有一桶水”。赵英健自己回忆,刚上班时,一般的导游人员每人每天带两到三个团,而她的最高记录却是半天就带4个团。她以“特有成就感”来形容自己的工作热情。正是凭着对本职工作和东陵博大历史文化的深深热爱,赵英健多年来学习和研究了大量旅游专业知识,探索了不同层次的游客心理,写下了几万字的读书笔记和心得体会,为做好导游服务打下了坚实的基础。她为了将正史与野史巧妙结合起来,使自己的讲解更有知识性和趣味性,在学习了大量清史资料的同时,还遍访了本地守陵人的后裔,丰富了自己的知识积累。1995年,国家旅游局首次举办全国国内导游员大赛,赵英健凭着深厚的知识功底和机敏善辩的才华脱颖而出,跻身全国20佳优秀导游员行列。

2000年1月,清东陵申报世界文化遗产项目进入关键时刻。可就在联合国专家即将前来现场考察的燃眉之际,负责古代建筑介绍的工程师突遇车祸住院,遵化市委、市政府临时决定把古建筑介绍和清史介绍这两项任务一并交给赵英健。当时,离专家组来东陵只剩下20天。20天的时间要准备好对清东陵古建筑的全面汇报,要准确地介绍清东陵涵盖的清史资料,而且汇报工作的好坏直接影响着申报的成功。这让临危受命的赵英健感到空前的压力。但她没有退缩,勇敢地挑起了这副重担。20天的时间里,她夜以继日地工作。当时她患着重感冒,白天,她和领导们研究接待工作,晚上回到家,找个小诊所输液,而且边输液边翻书,有时累得不想睁开眼睛,就让医护人员念给她听……

艰辛的努力终有回报。联合国世界遗产委员会专家、国际古迹遗址理事

会秘书长让·路易·卢逊在清东陵考察期间,赵英健将清东陵源远流长的历史和精美的古建筑有机结合在一起,准确到位地将历史信息传达给贵宾。让·路易·陆逊先生对清东陵的文物保护和管理工作非常满意,对赵英健的讲解汇报给予了高度评价,回国后专门写信来称赞“在清东陵给我留下了深刻印象的儒雅导游赵女士……”2000年11月30日,经联合国世界遗产委员会批准,清东陵等被正式列入世界文化遗产名录。

2006年9月,她被评为全国模范导游员。



案例分析

人们常常把导游员称为是上知天文、下知地理的“杂家”。在本案例中,赵英健正是这样一个典型的代表。她刻苦钻研,不满足于现状,大量走访和实际调查,收集素材,因团而宜,针对游客的需求不同、层次不同而采取不同的讲解方式。一改导游人员只能“背词”,不能言之有物、言之有理的印象。《百家讲坛》编导孟庆吉评价赵英健说:她表达能力强、学术根基深,具有人格亲和力和力。

作为一名优秀的导游人员,具备一定的文化修养是最起码的条件。在游客心目中,导游员不仅是“学者”、“老师”还是“万事通”。所以,活到老、学到老,善于钻研、勤学好问的治学态度和精神,有利于导游人员养成一个好习惯,凡事都要弄懂、弄清楚,不能不懂装懂,更不能敷衍了事,要为每一位游客负责。

随着时代的发展,人们已不满足于食、住、行、游、购、娱这几项最基本的旅游要求了,还想通过旅游活动增长见闻、获取知识。这就对导游人员提出了更高的要求。只有像赵英健一样,知识面广,具有真才实学,在讲解时以渊博的知识为后盾,才能征服游客,从而,获得更多的机会。



案例思考

导游员要丰富自己的知识结构,你认为采取哪些方法比较好?

1-3 因“唱歌”引出的笑话

案例介绍

近些年来,台湾的旅游团队到祖国大陆的观光者越来越多。有一次,旅游车正在开往景区的途中,车内后排站起一位台湾老人,他说:“王导,我们距下一站还有多远?我想去‘唱歌’。”小王是个刚刚上团不久的新导游,对游客提出的问题,作出十分热情的回答:“我们今天所有的行程结束之后,我再领大家去 KTV 好吗?”此时,车厢里的台湾客人早已笑成一片了。小王被这样的场面弄得不知所措,看看司机,司机也在抿着嘴,似乎还乐出声了。原来,台湾客人习惯把上“洗手间”称为“唱歌”。小王并不理解客人的真正用意,结果闹出了笑话。事后,小王了解到,这种说法在台湾由来已久。据说,当地有一位老奶奶,第二天准备带着小孙子参加婚礼,为了不让小孙子在宴席上出丑,在出门前再三叮嘱,如果要去洗手间,就说:“奶奶,我要去唱歌。”小宝宝很听话,在酒席上没有出什么差错。可是,到了晚上,小孙子要起夜,对奶奶说:“奶奶,我要去唱歌。”这时候,奶奶早把白天的事情忘记了。为了让小孙子早点睡觉,奶奶说:“好孩子,小点声,就在奶奶耳边小声唱。”当然,结果可想而知了。

知道原因后的小王,非常感慨,原来当好一名导游员,不仅要把导游词背熟,还要懂得这么多知识啊!看来自己还需要不断地充实自己,来弥补不足。

事后,小王回到旅行社,把这件事告诉了地接部经理,经理非常重视,组织社全体专、兼职导游员进行了一次大规模的集中学习,要求大家汇总带团活动中经常出现的问题,并有针对性地进行了培训,收到了较好的效果。

案例分析

导游服务最显著的特点之一,是具有一定的涉外性。因此,导游人员必须要掌握必要的国际知识,熟悉主要客源国或旅游接待国的概况,知道这些地方的历史、地理、文化、风土人情、礼仪禁忌等。通过这些知识的掌握不仅可以有的放矢地为游客服务,还能增进与游客间的交流,拉近彼此间的距离。