

○ 主 编 / 张明清 窦志萍
○ 副主编 / 郑耕耘 罗伊玲

导游服务 案例选

——技巧与提高

The Cases of Tourguide Services:
Skill and Enhancement

 云南大学出版社

YUNNAN UNIVERSITY PRESS

导游服务案例选

——技巧与提高

主 编 张明清 窦志萍
副主编 郑耕耘 罗伊玲

 云南大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

导游服务案例选: 技巧与提高/张明清, 窦志萍主编.
—昆明: 云南大学出版社, 2007. 1
ISBN 978 - 7 - 81112 - 190 - 2

I. 导… II. ①张… ②窦… III. 导游—旅游服务
IV. F590. 63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 011318 号

导游服务案例选

——技巧与提高

主 编 张明清 窦志萍
副主编 郑耕耘 罗伊玲

策划编辑: 熊晓霞
责任编辑: 冯 峨
封面设计: 刘 雨
出版发行: 云南大学出版社
印 装: 昆明市五华区教育委员会印刷厂
开 本: 850mm × 1168mm 1/32
印 张: 8.125
字 数: 210 千
版 次: 2007 年 4 月第 1 版
印 次: 2007 年 4 月第 1 次印刷
书 号: ISBN 978 - 7 - 81112 - 190 - 2
定 价: 16.00 元

地 址: 云南省昆明市一二·一大街
云南大学英华园 (邮编: 650091)
发行电话: (0871) 5033244 5031071
网 址: <http://www.ynup.com>
E - mail: market@ynup.com

前 言

旅游活动是一项复杂的、涉及面极为广泛的社会、经济、文化活动。由于组成游客的群体的国籍、民族、职业、性别、年龄、宗教信仰和受教育情况等的不同,导致游客需求呈现出复杂和变化大的特点。游客在实际旅游的过程中,会发生许多意想不到的问题和情况,这一切都要求导游员在服务中妥善处理。

由于为游客提供服务的各相关部门的服务和水平存在差别,所提供的服务往往与游客的要求有一定的差距,处理不好就会导致游客的投诉。在导游服务工作中,导游员要与众多的部门打交道,会遇到各式各样的问题,如何解决遇到的问题,就是衡量一个导游员能力水平的主要标准之一。要处理好问题仅有理论是不够的,还需要进行大量的“实战”锻炼。

在实际教学中,由于受客观条件的限制,而且问题的发生有其偶然性,学生们不可能也没有机会在短暂的实习时间内去直接应对各种复杂的问题。一旦毕业生踏上工作岗位,就会遇到各种各样需要解决的实际问题,这些问题在一般的理论教材中无法找到明确答案。因此,需要在日常教学中对学生进行专门的能力的培养。为了配合相关课程的教学,我们精心收集并撰写了一批具有代表性和典型性的案例,相信通过了解和分析这些案例,有助于学生们在实际工作中更好地做好导游服务工作。

本书提供了大量案例,其中有的案例是导游员的自我总结。

并通过分析案例、提供案例处理意见等不同的方式,以期充分调动学生的学习兴趣,提高学生解决问题、处理突发事件的能力。本书不仅适合于各类高校旅游专业的教学需要,而且可为导游人员培训、从业人员学习提供参考。本书为教育部“高职高专教育旅游专业人才培养规格和课程体系改革、建设的研究与实践”项目成果之一,在编写过程中得到了项目组的大力支持。

本书由昆明大学张明清、窦志萍担任主编,并负责全书大纲的编写、资料分析及全书的统编工作,郑耕耘、罗伊玲担任副主编,负责资料收集及教学指导分析。李佳、纳定(云南省旅游局质检所)、朱江(昆明市旅游质检所)、林丽、朱梅、徐晶(昆明市导游协会)等参与了资料的收集工作。在资料的收集、采编过程中,我们得到了昆明市导游协会、云南省旅游局质检所、昆明市旅游质监所的热情帮助,为我们提供了大量的信息和资料,在此一并对他们表示衷心的感谢。

作为一种实践教学的尝试,本书还有很多内容需要改进和补充,希望广大读者不吝赐教,批评指正。希望广大的导游朋友们多提供信息。如有宝贵意见和建议,请直接发到编写者的邮箱:kmdxdouzl@126.com,我们将不胜感激!

作 者

2006年11月27日于昆明大学

目 录

基 本 业 务 篇

第一章 旅游活动六大要素导游服务案例	(3)
一、吃	(3)
二、住	(12)
三、行	(21)
四、游	(61)
五、购	(85)
六、娱	(95)

服 务 技 能 篇

第二章 导游接待技巧案例分析	(101)
第三章 突发事件的处理案例分析	(143)
第四章 出境旅游导游服务案例分析	(162)

法 规 合 同 篇

第五章 旅游投诉事件分析	(173)
--------------------	-------

特殊接待篇

第六章 接待不同客源地游客及特殊团队游客的案例分析	
.....	(225)

基 本 业 务 篇

第一章 旅游活动六大要素导游服务案例

吃、住、行、游、购、娱是构成旅游活动的六大要素。在导游服务中，导游员必须在这六个方面做好全方位的服务，同时，六大要素的服务也是导游服务的核心内容。

一、吃

【案例一】团队接待中的“第一餐”

地陪小陈带一个新加坡团入住酒店，协助领队办理完入住手续后，小陈与领队约好 15 分钟后在二楼餐厅集中。15 分钟后领队来到餐厅，小陈已在餐厅等候，但却没见到游客。原来，小陈以为领队会通知游客，而领队也认为小陈会通知游客，结果两人都没有通知游客。小陈和领队赶紧分头去打电话。等游客到齐后，小陈把领队介绍给主管服务员后才走开。用完餐后，领队通过餐厅服务员通知小陈，小陈匆匆赶来与餐厅结账。

【服务提示】

小陈带领游客用第一餐的服务存在缺陷，小陈没有按导游服务程序和导游服务质量标准规定的内容进行服务。

首先，小陈在游客进入房间之前，应该向游客介绍饭店内的

就餐形式、地点、时间及餐饮的有关规定，而不是只向领队一人介绍。小陈最好在大厅等候游客，等游客到齐后主动引领他们到餐厅。

到餐厅后，小陈应向领队介绍该餐厅经理或主管领班，同时，还要再次向餐厅转告该旅游团在餐饮方面的特殊要求。然后，协助餐厅服务人员引导游客入座，并向游客介绍餐厅的相关设施及饭菜特色、酒水类别等。

等游客都入座后，小陈要告知领队司陪的用餐地点。还要再次通知用餐后全团的出发集合地点及时间。

在用餐过程中，小陈要巡视全团用餐情况一到两次，解答游客的问题，处理用餐过程中可能出现的问题，同时监督、检查餐厅是否按标准提供服务。

用餐后，小陈应主动严格按实际用餐人数、标准、饮用酒水数量如实填写《餐饮费用结算单》，并根据旅行社规定与餐厅结账。

【案例二】饮食卫生安全

天津某旅行社接待了一个从山西来的 30 人的旅游团。在游览天津蓟县的过程中，导游员告诉游客，山上有很多野果可以食用，如果游客愿意，可以随便摘着吃。有一位游客吃了一种野果后，便觉得不舒服，回来途中即发高烧。经诊断是轻度中毒，和他在一起的其他游客也吃了这种果子却都安然无恙。后来，该游客投诉了旅行社，并要求赔偿。经交涉，旅行社赔偿其医药费 3000 元。

【服务提示】

游客在异地他乡或异国旅游，大多数情况下是人地两生，所

以,导游员对游客的提醒、告诫、警示与导游讲解同样非常重要。

关于导游讲解,一般说来,应该有趣、幽默,能吸引游客的注意力,但在涉及游客的安全和切身利益的关键时候,用词一定要严谨。对安全隐患应该多提醒,以避免事故的发生。

此案例属于饮食卫生安全方面的案例,游客的中毒事实上未必就是因为误食野果,但由于该导游没有作相关的提醒,反而鼓动在先,发生纠纷当然难辞其咎。

【案例三】游客对餐馆不满

导游员小李带一个境外团赴 B 城海滨旅游度假,下榻 B 城的某饭店。当天中午,游客们兴致勃勃地从海滨浴场回来用餐时,一位游客发现餐厅所上的菜肴中有一条虫子,顿时一桌游客食欲全无,有的还感到恶心。游客们当即找到导游员小李,气愤地向他投诉,要求换一家餐馆用餐。面对愤怒的游客,导游员小李首先代表旅行社和饭店向全体游客表示歉意,然后很快找来该饭店餐饮部经理,向他反映了情况,并提出解决问题的建议。餐饮部经理代表饭店向游客作了诚恳道歉。同时,让服务员迅速撤走了这盘菜。为了表示歉意,还给游客加了一道当地风味特色菜。面对导游员小李和餐饮部经理真诚、积极的态度,游客们谅解了饭店餐厅的失误,也不再提出换餐馆的要求。

【服务提示】

本案例中的导游员小李及时得体地处理了游客的投诉,使得一场本来可能会给旅行社带来麻烦、给自己的合作伙伴——饭店带来经济损失的意外事故及时地化解了。可见,导游员对待投诉处理的正确与否,其意义非同小可。

游客有时可能会直接向导游员提出投诉,有时可能会向旅行社提出投诉,严重时则可能会向旅游行政管理部门或消费者协会提出投诉。根据一家大航空公司调查所显示的结果:“不满意的顾客只有4%会提出投诉;凡有1名投诉者,必有26名顾客心怀不满离你而去——什么也不说。这些不满离去的顾客中,65%将再也不会回来使用你的服务。”但是,“令人稍感欣慰的是,投诉若处理得当,67%的游客将回来继续使用你的服务。”因此,导游员正确地处理投诉是至关重要的。

那么,导游员应怎样受理和处理投诉呢?

首先,导游员在受理投诉时,应遵循以下四个原则:

1. 投诉不应影响导游员对提出投诉的游客及其他游客的态度。对待投诉,不管投诉的对象是谁,甚至是导游员自己,导游员都要抱积极的态度,要注意自己的言谈、姿势、表情等,并把成功处理投诉看做是自己义不容辞的任务。作为导游员,能在顺利的条件下工作固然好,但更应善于在不顺利的逆境下开展工作。

2. 对任何投诉,导游员都应感谢游客。因为投诉本身表明,尽管发生了问题,但游客对导游员仍然是信任的,游客并没有因此而灰心丧气,对导游员表示冷漠和不予理睬。

3. 成功地处理投诉意味着在困难的情况下能够顺利地解决问题。导游员应在尽可能短的时间内处理好游客的投诉,使失望的游客能得到满意的答复。

4. 即使游客的投诉是没有道理的,导游员也应努力地理解游客,同时应该想办法使游客明白他的投诉为什么不对。

其次,在具体处理游客的投诉时,导游员应按以下步骤进行:

1. 同失望的游客进行接触。在这里,导游员采取积极的态度、采用恰当的方法是十分重要的。如果条件允许,应尽可能在

一间安静的关起门来的客房里与游客进行个别接触。

2. 聆听和理解。有时投诉的游客的陈述措词可能是侮辱性的，可能是不客观的，也可能不那么好理解，但也可能是具体的、客观的，导游员应倾听游客的陈述并正确理解游客讲的话，而且要想办法使游客申诉得具体些。如果由于游客激动等原因而不可能进行谈话，那么导游员应体谅他，可建议游客另外找个时间再谈，使谈话气氛缓和些。

3. 抓住申诉的核心内容。导游员应努力使游客申诉得客观、实事求是和具体些，要抓住游客申诉的核心，并可用提出一些问题的方法来澄清事实。此外，导游员应把游客的申诉内容提纲挈领地总结和重复一下，看看自己的理解是否和游客的申诉相一致。

4. 分析和评价游客的申诉。导游员对游客的申诉进行思考和分析，判断游客所申诉的服务缺陷是否真的存在。如果真的存在，导游员应采取积极态度，答应游客以最快的速度解决问题。

5. 比较各种解决办法，判断和确定最佳方案。如果还需考虑，则应该把为什么还不能作出最终决定的理由告诉游客。

6. 向游客通知决定。导游员要考虑最好用什么方式、方法把决定通知给游客。正确的方式方法能使游客确信导游员作出的决定是一个正确的决定。

7. 事后检查。如果导游员在成功地解决问题之后再对曾经失望的游客给予适当的注意，这是很有益处的。这样做，导游员只要花点时间就可以从中了解到自己的行为取得的效果。

8. 把情况和解决办法记录在笔记本上，这对于积累经验、改进工作来说是很有益处的。

【案例四】超大型旅游团的吃住问题

四川某旅行社承办的由成都发往昆明的“绿叶号旅游专列五日游”组团人数逾千人，是旅行团里的“巨无霸”，但缺点却无处不在，致使游客怨声载道。首先，无端耗费时间。由于此团是一个超级旅行团，抵达昆明后，仅来火车站接客的大客车就达二十多辆，还要求统一行动，因交通拥挤不堪，光是编队过程便多耗费了游客一个多小时。而且，大型车队行驶起来并不快，比正常行车多花半个小时，导致游览景点的时间大大缩短。其次，吃饭也成了大问题。在“七彩云南”吃自助餐时，因人太多分两轮轮换着吃，由于旅行社负责人安排不当，吃饭场面混乱，浪费惊人，气氛紧张，以致最后一批游客吃饭时无碗可拿、无饭可吃、无菜可拣，只有哄抢。再次，组织工作漏洞大。团队下榻滇池边的“福保文化城”时，居然有两三百人安排不上铺位，第二天又因双方接待单位闹矛盾，大队人马被迫搬出“福保文化城”，被安置在荒郊野外并非二星级标准的疗养院。在“世博吉鑫园”的大宴会厅里集体进餐时，组织方竟要求游客以不进餐方式向接待方施压，游客成了双方纠纷的筹码。而且，因人太多，导游已形同虚设，几乎见不到导游的身影了。

【服务提示】

1. 接待超级旅行团要慎之又慎。超级旅行团声势浩大，规模庞大，具有很好的市场轰动效应，对于宣传旅游，树立企业形象，推出旅游产品都颇具优势。但营销这种“巨无霸”有许许多多难以想象的困难。在我国现阶段的基础设施条件下，千余人的吃住行要整齐划一，还要快速优质，相当困难；大部分景点还不适宜于千余人同时到达、迅速散开、同步离去的要求；再加上

部分地区管理的低效率，千余人同时到达，极有可能乱成一锅粥。如本案例所述，“编队过程便多耗费了游客一个多小时”、“行车多花半个小时”、吃饭“场面混乱”、住宿“两三百人安排不上铺位”，以及“导游已形同虚设”，等等，均是团队规模过大，要求机械呆板，管理效率不高所导致的直接结果。除此之外，人多则易乱，乱则易躁，躁则多纠纷，因而容易违背我们组织超级旅行团的目的，容易由此砸了旅游企业的牌子，砸了旅游产品的牌子。

2. 超级旅行团的内容可有所选择。我们认为：如果接待能力有限，景点容量不大，则不妨在超级旅行团的旅游主题及内容安排上有所选择，选择那些气氛热烈、旅游容量高的项目，如庙会、庆典、草原采风以及某些文艺、体育项目等。

3. 在接待方式上可以有分有合，以分为主。接待超级旅行团，可由数家甚至十数家旅行社接待，或分为数个甚至数十个小团队接待。在总体安排上，不必强调整齐划一、统一行动，可安排1~2个集体项目以示隆重并烘托气氛，主要活动分散进行、穿插安排。通过这种统一规划之下的有分有合，取超级旅行团之长，避接待安排能力之短，效果也许会更好。

4. 超级旅行团列车之上的安排应有所强化。组成“旅游专列”之后，列车上的长途旅行为旅行社展示自己的能力与才华提供了空间，也是游客取得良好旅游体验的重要组成部分。旅行社应根据列车的特点和途经路线，利用列车广播，各车厢列车员、导游等，积极组织有分有合、相互呼应的娱乐项目，以凝聚游客，活跃气氛。

【案例五】游客误餐的处理

苏州导游员周小姐到码头去接一个香港旅游团。由于游船紧

张，该团的游客分两批从无锡到达，领队带一部分游客下午5点钟到苏州，另一批由全陪负责，晚上8点到达。当周小姐接到第二批游客时，全陪说领队要求将他们直接送到饭店。当大家到达饭店见到领队后都说还没吃饭时，领队与全陪争吵起来，没吃饭的游客也显得很不高兴。周小姐见状，急忙与全陪商量，询问能否在饭店为游客们安排晚饭。由于领队与第一批游客已在其他饭店用过餐了，况且驻地饭店的餐费标准较高，不好安排。但经过联系，周小姐还是为第二批游客安排了晚餐。她向游客们讲了晚餐安排出现的问题，自己也有责任，因为如果事先向领队问明情况，就会避免误会。现在已经与派送全陪的旅行社联系过了，为大家安排了超标准的晚餐，希望大家马上去用餐。周小姐的讲话既给领队留了面子，也打消了游客的怨气，而且游客们表示愿意支付超出标准外的费用。这场风波就这样平息了。

【服务提示】

本案例中的周小姐处理误餐事件十分得当。她并不因事不关己而漠然置之，而是积极为游客联系用餐，调和了领队、全陪和游客之间的关系，最后得到了游客的理解，化解了矛盾。

在接待中，导游员有时会遇到因日程安排不当或因某个环节的疏忽所造成的误餐问题。而用餐在旅游活动中的地位很重要，误餐问题会给整个旅游活动带来不好的影响，使游客产生不满情绪。试想，游客在经历了丰富多彩的旅游活动后，一定非常疲惫，此时如果吃不到可口的饭菜，甚至失去品尝地方风味食品的机会，该是多么遗憾的事！

此例提示导游员，为了避免误餐应注意：

1. 事先了解计划安排，以及游客用餐的等级、费用、地点和时间等方面的内容，并与全陪和领队取得联系，保证用餐的落实。