

最新

ZUIXIN DAOYOU FUWU SHICAO ANLI JINGJIE

导游服务 实操案例精解

陶汉军 ◆ 编著



旅游教育出版社

最新

ZUIXIN DAOYOU FUWU SHICAO ANLI JINGJIE

导游服务 实操案例精解

陶汉军 ◆ 编著

北京·旅游教育出版社

策 划:安颖侠

责任编辑:张 娟

图书在版编目(CIP)数据

最新导游服务实操案例精解 / 陶汉军编著. — 北京 :
旅游教育出版社, 2017. 1
ISBN 978-7-5637-3491-7

I. ①最… II. ①陶… 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 (2016) 第 290360 号

最新导游服务实操案例精解

陶汉军 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)
本社网址	www. tepcb. com
E-mail	tepx@163. com
排版单位	北京旅教文化传播有限公司
印刷单位	北京市泰锐印刷有限公司
经销单位	新华书店
开 本	710 毫米×1000 毫米 1/16
印 张	13.25
字 数	153 千字
版 次	2017 年 1 月第 1 版
印 次	2017 年 1 月第 1 次印刷
定 价	32.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

前 言

随着“智慧旅游”概念的提出,在国家旅游局倡导和推动下,包括信息通信技术在内的各种智能技术,如 GPS、NFC、RFID、APP、LBS、Wi-Fi 等被应用在旅游中,的确为人们在游前、游中和游后提供了许多便利。如游前通过这些智能技术进行出游目的地有关情况的搜索,增加了解,制定旅游计划和进行预订;游中可以阅读有关景点、景观的介绍,从而进行比较和选择;游后可以对旅游行程中的有关方面进行评介等,但是,这是否意味着人们的出游就不需要导游服务了呢?答案是否定的。

第一,虽然这些智能技术为人们出游提供了许多有用的信息,但毕竟是纸(电子)上,而实际情况不仅在变化,而且要丰富得多。就景点来说,这些智能技术只能提供其大致情况的介绍,不可能深入到景观、景物的文化内涵,这只能依靠导游人员的讲解才能办到。

第二,现代人们出游主要是满足身心上的享受,如果都依靠上述智能技术来安排其行、游、住、食、购、娱等活动,虽然也可以办到,但费时、费心,相反导游服务则可免去这些烦恼,使人们放松身心,尽享旅游的快乐。

第三,当今的导游服务远远不同于旅游业产生之前的向导服务,仅仅给游人进行“带路”、“指点”和“简要介绍”,而是以满足游客需要为目的的全方位的服务,既行使向导服务的功能,又有讲解服务的功能,还有游客旅行生活照料、旅游活动安全、旅游活动组织协调和突发事件应急处理的功能以及引导游客文明旅游的功能。为了能提供这些服务水平,导游人员不仅要有广博的知识,而且应有高超的服务技能和处理急迫问题的智慧,所以导游服务是一种以满足游客需要为导向、以文化知识为基础、以相关服务技能为支撑的对客人的综合性服务。并且,旅游活动是一种社会活动,不仅涉及人与自然的关系,而且涉及人

与人的关系,即游客与包括导游人员在内的各类接待人员的关系以及旅游目的地居民的关系。在游客同这些方面人员的接触中,都需要导游人员提供必要的服务。

由此可见,虽然现代科技在旅游中的应用能为游客提供许多便利,但导游服务则为游客多种需要的满足提供保障,二者是相辅相成的关系。

诚然,尽管我国导游服务水平在不断提高,但由于多种原因仍存在着这样那样的问题,还有待有关方面和导游人员自己做出进一步努力。本书的目的旨在为导游人员提高导游服务水平尽一点绵薄之力。

编者

目录

一、文明旅游篇

1. 吃完自助餐后外带一杯牛奶 3
2. 游客在卢浮宫内大声喊叫 4
3. 对“黄段子”说“不” 5
4. 游客在餐厅里抽烟时被罚 7
5. 游客在国外用自助餐的不当行为 8
6. 古树能被游客摸来摸去吗 10
7. 游客在行李大厅争抢行李 11
8. 游客在飞机上的不文明行为导致在他国边检时受阻 13
9. 游客的行为招致警察抓人 15
10. 领队被团中游客打了一耳光 17

二、旅行生活篇

- (一) 住宿 21
11. 旅游者在泰国饭店吃榴梿 21



12. 游客入住不达标的饭店	22
13. 游客入住狭小的客房	24
14. 饭店让旅游团游客“搬家”合适吗	25
15. 安排的住宿设施与旅游合同的规定不符	27
16. 游客未参加自费项目被拒客房门外	28
(二) 饮食	31
17. 弄脏餐厅桌布应予赔偿	31
18. 客人要求下午 3 点用午餐	32
19. 客人对冷食冷饮望而却步	33
20. 未能如愿的生日蛋糕	34
21. 穆斯林游客用餐时的疑虑	36
(三) 旅游交通	37
22. 旅游车连续坏两次引起游客的埋怨	37
23. 随行李一道丢失救命药引起的起诉	38
24. 因台风“海燕”造成旅游团滞留而引起的纠纷	40
25. 一字之差的两个航班号引发的思考	42
26. 旅游大巴在主干道上碰撞侧翻	43
27. 因海上大雾改变旅游行程	45
28. 旅游车队在途中受阻	46
29. 因不可抗力游客滞留机场	48
30. 航班取消一定要安排食宿吗	50
31. 旅行社违约, 旅游者拒绝登车恰当吗	52
32. 游客非理性维权	54
33. 自驾车队在沙漠被困	56
34. 旅游团所乘境外航班突然被禁飞	57
(四) 旅行游览	59
35. 遇到拿着棍棒的不明身份的人欲行凶时	59

36. 离开车只有 15 分钟,可车票还未送到	60
37. 救人与可能被投诉	62
38. 不同旅游团游客因口角而被打伤	63
39. 游客在故宫找不到旅游团怪罪导游	64
40. 游客抄近路摔伤	65
41. 因护照未及时送到而误机	67
42. 左小腿截肢的 83 岁老人如何下黄山	68
43. 途中收取落地签证费的麻烦	70
44. 领队率团在境外无人接	72
45. 游客被困峨眉山	73
46. 带领一个有特殊要求的旅游团出境旅游的麻烦事	75
47. 特殊的旅游接待服务	77
48. 一心一思想的是生病游客的生命安全	78
49. 滑雪摔伤未能得到及时救治	79
50. 如此恼人的导游员	81
51. 如此安排游客的旅游活动	82
52. 领队代旅行社受过	85
(五) 购物	86
53. 违反合同规定一再增加购物次数	86
54. 在折扣优惠幌子下销售假货	88
55. 三天的旅游竟安排了五次购物	90
56. 低价出行变成高价付出	92
57. 游客在购物店受骗	94
(六) 个别要求	96
58. 担心出境时行李超重要求称量一下行李	96
59. 客人提出寻找失去联系几十年亲戚的要求	97



三、导游讲解篇

60. 围绕中国第一寺院发生的争执	101
61. 导游讲解中的胡编乱造	102
62. 一次满足游客兴趣的讲解	103
63. 如何对一个游客分别讲不同语言的旅游团进行讲解	105
64. 与合同要求不符的导游讲解	106

四、意外事故篇

(一) 钱物遗失	111
65. 照相机遗失在桃园国际机场	111
66. 清点好的托运行李在运输中丢失	112
67. 游客回家后发现一件行李丢失	113
68. 游客丢失滑雪场押金收据	115
69. 游客行李在机场丢失	116
(二) 突患重病	118
70. 导致游客急性肝功能衰竭的原因是什么	118
71. 老人未去雪山被冻病	120
72. 游客突发疾病死亡	122
(三) 治安事故	124
73. 游客护照和财物被劫	124
74. 游客粗心大意的后果	125
75. 大件行李留在旅游车里被盗	127

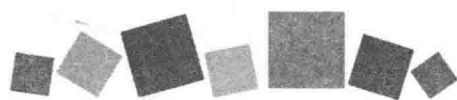
(四) 意外伤亡	129
76. 游客死亡与导游员未尽好“注意义务”	129
77. 自由活动游客受伤如何处置	131
78. 游客在自订的景区摔伤, 导游员该不该管	133
79. 老太太受伤, 导游员被冤枉	134
80. 游客在旅途中突发心肌炎死亡	135
81. 不会游泳的鲁某在浮潜时死亡	137
82. 游客自行到溪流中拍照受伤, 后果自负	139
83. 自由活动期间游客被撞成骨折	141
84. 游客醉酒导致死亡	143
85. 游客受伤后提出“双重”索赔	145
(五) 自然灾害	147
86. 临危不乱的导游员	147
87. 在危险时刻不顾自我安危的导游员	149
88. 旅游团中途返回的纠结	150
89. 八日游变成了一日游	152

五、法律法规篇

90. 游客对更改行程不买账	157
91. 失职的导游员	158
92. 诱骗游客购物的顽疾重演	160
93. 导游员强迫游客参加自费项目	162
94. 参加不合理低价旅游的后果	164
95. 擅自变更旅游行程的后果	165
96. 一再推销自费项目的导游员	167



97. 游客在境外被强制参加自费项目	169
98. 地接导游员甩团后引起的纠纷	172
99. 领队违反旅游目的地国家法律被拒入境	174
100. 地陪临时脱团的后果	176
附录一 《中华人民共和国旅游法》	178
附录二 《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干 问题的规定》	197



一、文明旅游篇

1. 吃完自助餐后外带一杯牛奶

一次,黄莉莉带领一个19人的旅游团去欧洲旅游,第一站到达瑞士。第二天早上用自助餐时,团内一位游客用餐完毕后,又用自带的一个大杯子,旁若无人地去灌牛奶,团中一位游客提醒他说,这样不好,可他笑笑说:“这里的牛奶好喝,可以带着路上喝。”他扬扬自得地端着大杯牛奶离开餐厅时,一些餐厅人员和其他游客惊异地注视着他。黄莉莉看到后,便自掏腰包为该游客付了款。如果你是该团领队,面对此情此景该怎么办?

资料来源:钱春弦.用当地语言说一句“您好”.中国旅游报,2013-09-18.

(改写)

评析

首先,该游客用完自助餐后又灌一大杯牛奶带出餐厅,这是不对的,因为用完自助餐后不能再将餐食带出已成为一种规定。

其次,该游客用完餐后又灌一大杯牛奶带出餐厅,虽出于个人对这种牛奶的喜好,但在大庭广众下这样做却是缺乏公德的不文明行为,对我国形象会产生不利影响。

最后,领队黄莉莉见该游客不听团友的提醒,仍然扬扬自得地将一大杯牛奶带出餐厅,没有立即上前阻止,而是自掏腰包为其付款,这样做是比较恰当的,因为这样既挽回了该游客的面子,避免了万一该游客不听劝告可能在安静的餐厅中引起更大的动静,又可保全中国旅游团的形象,在一定程度上挽回了其他国家游客对中国游客不好的看法。



处理

首先,领队在出境前的说明会上应比较详细地介绍所访欧洲国家的相关法律法规、风俗习惯和禁忌,以及应注意的事项,并在到达国外后就有关问题进行必要的提醒,如过马路前要注意信号灯、走斑马线,用西餐时要注意礼貌、保持安静、不要喧哗等。

其次,在面临上述情况时,应思索和选择最佳处置方案,既不会失了该游客的面子,又能挽回中国游客形象的损失。

最后,待大家用餐完毕后,再同该游客进行沟通,提醒其以后注意,或通过其他游客对其进行劝解。

2. 游客在卢浮宫内大声喊叫

齐某受旅行社委托,带领一个 19 人的旅游团进行法国、瑞士和意大利三国游。6 月 17 日,该团赴卢浮宫参观游览。下车前,齐某宣布 11:30 准时上车返程,随后游客们下车随着其他国家游客排队进入卢浮宫内。当其他国家游客安静地欣赏艺术作品时,突然一句洪亮的中国话在展厅中响起:“蒙娜丽莎就在前面那个厅,快走!”于是十多个该团游客蜂拥着奔向那里,在蒙娜丽莎画像前围了一圈,然后相互招呼并与“蒙娜丽莎”合影,这不仅引起了其他国家游客的惊视,而且也惊动了管理人员,管理人员说,你们可以观赏,但不许大声喧哗。随后赶到的齐某对此进行了说明。在这种情况下,如果你是该团领队,将如何处置?

资料来源:春节旅游请身背文明行囊上路. 参考消息,2014-01-21.(改写)



评析

首先,本例中一些中国游客在卢浮宫展厅里大声叫喊的情况若发生在国内是毫不奇怪的,然而在国外则极为罕见。因为在国外,尤其是西方国家,人们在美术馆观赏艺术品如同在餐厅里用餐一样都很讲究有一个幽雅又安静的环境,因此对他们来说,大声喧哗是很不文明的。

其次,针对这种情况,国家有关部门制定了文明旅游公约,旅行社在贯彻时也采取了多种措施,如在游客出游前召开的说明会上反复强调文明出游的有关要求和注意事项,但是一些游客由于种种原因还是暴露出一些不文明行为,因此需要导游员、领队随时提醒。本例中齐某显然未做好这一点。



处理

首先,在出国旅游中,为防止游客不文明行为的发生,领队除了在出境前的说明会上要反复强调外,还应在旅行过程中不断提醒。遇到提醒后仍然出现不文明的游客,领队要耐心地对其进行疏导或以自己的行为使之受到启发而自行约束自己。

其次,在国外旅游期间,领队应始终与游客在一起,一方面观察他们的动向,防止走失,另一方面注意他们可能产生的不文明言行,以便随时给予提示和劝导。

最后,面对游客在卢浮宫展厅的不文明行为及其产生的影响,领队应向工作人员表示歉意,并主动担责,以挽回他们对中国人的不好印象。

3. 对“黄段子”说“不”

某旅行社导游员彭小姐接待了一个 14 位男士旅游团,赴厦门、泉州和福州



进行三日游。彭小姐从厦门机场接到客人后,便带领他们上车。当彭小姐开始讲解时,一位李姓游客说:“小彭,我们出来旅游是开心的,给我们讲一点带颜色的笑话吧。”彭小姐觉得这是一种难以接受的要求,但初次见面,又不好给顶回去,于是她有礼貌地说:“这位大哥,我知道你们出来当然是要玩得开心,但是到了厦门这个全国闻名的旅游城市,我如果不给大家介绍一下厦门的主要景观和人文风情,你们逛景点时就没有头绪,这样的旅游就像人们所说的一样,上车睡觉,下车尿尿,到景点拍照,回到家里人家一问啥也不知道,这就太遗憾了。”第二天下午,在旅游车从泉州开往福州的路上,这位李姓游客又再次说:“小彭,给我们讲点带颜色的笑话嘛。”面对该游客的这种要求,作为导游员,你将如何处置?

资料来源:潘哲. 做一个坚持原则的导游. 中国旅游报, 2013-11-25. (改写)



评析

首先,人们出来旅游是为了获得身心的满足,即在大自然中陶冶心情,在旅游中获取知识和快乐,而不是通过听黄段子来获得一笑。李某向导游员提出的这一要求既不合理又违公德。《中华人民共和国旅游法》第十三条规定:“旅游者在旅游活动中,应当遵守社会公共秩序和社会公德,……遵守旅游文明行为规范。”

其次,当李某提出这一无理要求时,虽然彭小姐考虑到初次同该团游客见面而没有直接拒绝,却巧妙地婉拒了其要求,是正确的,既未让初次见面的客人难堪,又坚持了原则。



处理

首先,面对旅游者再次提出这一不合理要求,导游员可礼貌地予以拒绝,可