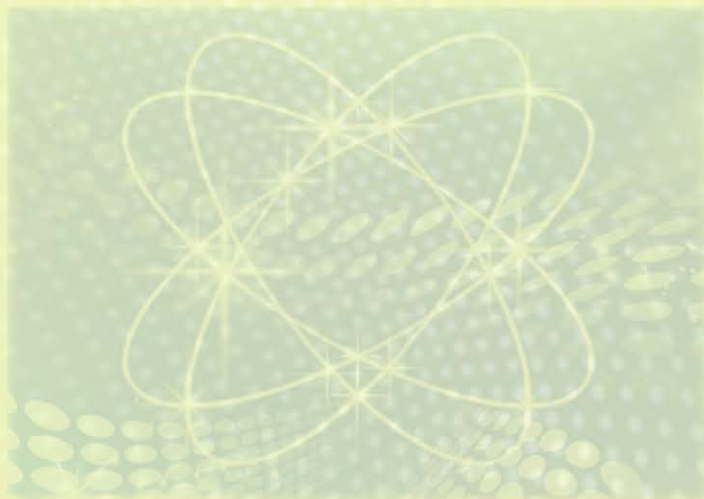


导游实务与案例分析

肖昆 主编



武汉理工大学出版社

国家示范性高职院校旅游类专业改革教材

导游实务与案例分析

主 编 肖 昆

副主编

参 编

武汉理工大学出版社

• 武汉 •

图书在版编目(CIP)数据

导游实务与案例分析/肖昆主编. —武汉:武汉理工大学出版社,2011.3
国家示范性高职院校旅游类专业改革教材
ISBN 978-7-5629-3415-8

I. ①导… II. ①肖… III. ①导游-实务与案例分析 IV. ①

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 号

项目负责人:王利永(027-87395053)

责任编辑:王利永

责任校对:楼燕芳

装帧设计:吴 极

出版发行:武汉理工大学出版社

网 址:<http://www.techbook.com.cn>

地 址:武汉市洪山区珞狮路 122 号

邮 编:430070

印 刷:武汉理工大印刷厂

经 销:各地新华书店

开 本:787×1092 1/16 印张: 插页:1 字数: 千字

版 次:2011 年 1 月第 1 版 印次:2011 年 1 月第 1 次印刷

印 数:1—3000 册 定价: .00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页等印装质量问题,请向出版社发行部调换。

本社购书热线电话:(027)87394412 87383695 87384729

版权所有,盗版必究。

目 录

第一章 导游概述	(1)
第一节 “我是导游,先救游客”——榜样的力量	(1)
第二节 走上百家讲坛的女导游.....	(4)
第三节 因“唱歌”引出的笑话.....	(6)
第四节 一个领队的带团经历.....	(8)
第五节 因“抢菜”得来的掌声	(11)
第六节 形象代表有失“形象”	(13)
第七节 海南事件引发的思考	(15)
第八节 又是导游犯的错?	(17)
第九节 手语导游体现人文关怀	(20)
第十节 导游被殴打事件	(22)
第十一节 游客打人后的讨论	(24)
第十二节 从导游“大嗓门”看公共精神的缺失	(26)
第二章 导游员准备工作	(28)
第一节 不要搞错航班	(28)
第二节 马虎的危害	(30)
第三节 计划安排不周,影响游客利益.....	(32)
第四节 英明的建议	(34)
第五节 保证质量的“承诺”	(36)
第六节 “安民告示”必不可少	(38)
第七节 “知己知彼,百战不殆”.....	(40)
第八节 安排活动应“因人而异”	(42)
第九节 事实胜于雄辩	(45)
第十节 总结问题,及时改进.....	(47)
第三章 导游员接送站工作	(49)
第一节 “灵感”的应验	(49)

第二节	正确的“推测”	(51)
第三节	案例:稳定情绪是关键	(53)
第四节	案例:“改弦易辙”避免误机	(55)
第五节	案例:行李未到急煞人	(57)
第六节	案例:一次雪天送机的经过	(59)
第七节	案例:送机前不宜安排活动	(61)
第八节	案例:迎宾送客的笑语欢声	(63)
第四章	导游员接待技巧与方法	(65)
第一节	果断的好处	(65)
第二节	适度得体的回答	(67)
第三节	幽默的魅力	(69)
第四节	导游要成为“杂家”	(71)
第五节	活跃气氛的作用	(73)
第六节	讲解不能死板	(75)
第七节	要树立客人的荣誉感	(77)
第八节	以情感人	(79)
第九节	借伞	(81)
第十节	“对症下药”	(83)
第十一节	改变参观线路后	(85)
第十二节	要记住客人的名字	(87)
第十三节	与歹徒搏斗	(89)
第十四节	为游客提供额外的服务	(91)
第十五节	不能不说“不”	(93)
第十六节	初次见面的讲解	(95)
第五章	导游员应变能力	(97)
第一节	游客走失之后	(97)
第二节	防止游客的物品被盗	(99)
第三节	爱挑剔的游客	(101)
第四节	翻车之后	(103)
第五节	游客猝死之后	(105)

第一章 导游概述

第一节 “我是导游,先救游客”——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,坐在车内的文花枝两腿严重骨折,其中左腿九处骨折,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,若不尽快稳定大家的情绪,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为心理压力太大而濒于死亡。于是,她不顾自己生命垂危,艰难的打出了求救电话,并用尽力气大喊:“大家不要怕,会有人来救我们的。”然后组织游客逃生自救。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,花枝吃力的说:“拜托你们先救他们,我年轻,挺得住!”与此同时,她还不停的鼓舞游客,坚持住。

伤员一个个被救走了,下午四点过,距离事故发生已过去两个多小时,车上只剩下文花枝了。在确认车上没人留下任何游客之后,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的将装有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幸存的人中伤势最重的,必须马上手术,而手术室和医生不够用时,她便装作轻松的对医生说:“我年轻,挺得住,先给他们做手术吧。”看到这个年轻妹子

这样不顾自己,医生既敬佩又心疼。知道上手术台清创前,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,由于伤势太重且长时间未得到必须的救治,西京医院的专家们无奈的未文花枝截去了左腿。她的主治医师痛惜的说:“如不耽误宝贵的抢救时间,她的腿是能保住的。”

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。花枝的精神感动了中国,感动了所有旅游行业的从业者。2006年她被评为全国模范导游员和全国十大杰出青年。

案例解析

学习文花枝,首要的是学生她忠于职守的优秀职业道德精神。在社会上,当人们将“回扣”与导游员联系在一起时,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人的道德品质。

学习文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到,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正能量。在游客、旅行社、导游员三者利益共存的情况下,时代正在层出不穷的造就出更多具有花枝精神的导游员。

案例思考

1. 谈谈你对本案例中文花枝表现的看法。
2. 如果你是本事件的亲历者,你会做出和文花枝一样的选择吗?

读后感

第二节 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》。她中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,而她的最高纪录却是半天就带四个团。她以“特有成就感”来形容自己的工作热情。正是凭借自己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。她为了将正史和野史巧妙的结合起来,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结合在一起,准确到位地将历史信息传达给贵宾。让·路

易·卢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。

案例解析

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。

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?

读后感

第三节 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,旅游车整在开往景区的途中,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,做出十分热情的回答:“我们今天所有的行程结束之后,我再领大家去 KTV 好吗?”此时,车厢里的台湾游客早已笑成一片了。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,台湾游客习惯把上“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。”小宝宝很听奶奶的话,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,还要懂得这么多的知识啊!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、兼职导游员近些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,并有针对性地进行培训,收到了较好的效果。

案例解析

导游服务在显著的特点之一,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。

导游人员通过熟悉中外的文化差异,能够及早做一些有益的提示,以避免

因不了解、不清楚而出现如本案例中所提到的尴尬局面。

目前,我国导游人员因整体文化水平尚有一定的差距,知识面较窄的现象比较突出,只求一知半解,对导游词之外所涉及的知识内容一无所知。这种服务不仅仅无法激发有课的兴趣,更容易产生倦于倾听的心理。所以,常常会听到游客对导游作出“素质一般,搞不懂在讲些什么”的评价。

同样,旅行社作为经营者,也应慎重理性地进行员工招聘。现在,许多旅游发达城市,因游客较多,导游员严重不足,许多旅行社忽略了员工的岗前培训,致使一部分导游员在带团中常会因沟通不畅或有失礼节等问题,影响游客的正常旅游活动。因而,加强行业的培训力度,更新带团知识,加强从业者素质能力的提高非常重要。

案例思考

旅行社如何做好导游员上岗前的培训工作?

读后感

第四节 一个领队的带团经历

案例介绍

“如果你恨他,让他去当领队,因为那也许是一次地狱之旅;如果你爱他,让他去当领队,因为走过了地狱,就是天堂。”这句感言是北京中国青年旅行社的领队小周在公司网站上的留言。他之所以有这番感慨,源于他本人的一次亲身经历。

其实,小周的本行是计调,但热爱旅游行业的他考取了领队证。每到旺季,社里派他临时带团出境,他都欣然接受。让他有这种“天堂、地狱”之叹的,是2006年春节期间她接的一个“埃及、约旦8日游团队”。接手这个团之后,一系列的变化让他苦不堪言。

变化一:航班改点。

出团当天下午一点,小周接到旅行社电话,原本半夜起飞的航班改成下午四点,经过全力联络,大概三点半,除了一位团员未从外地赶来,最后三位客人终于拿到了登机牌,大家的狼狈,不说也能想象出来。

变化二:佩特拉被取消。

到了多哈机场,小周发现他拿到的行程安排,与当初苦心研究过的行程有较大的改变。原来的行程是鲁克索进、安曼出的6晚8天安排。其中从鲁克索乘坐夜班火车抵达开罗,之后经开罗附近的港口乘坐游船,抵达约旦的港口阿卡巴,游览著名的约旦玫瑰之城佩特拉。没想到的是,航空公司把航班的进出点改为了“安曼进、安曼出”,这样一来,佩特拉的游览活动就无法安排了。“为什么不去佩特拉了呢?”面对客人的询问,小周不知道该如何回答,只能说再和公司联系,尽快给大家一个答复。

变化三:取消鲁克索。

结束了约旦南部港口“阿卡巴”的游览之后,团队坐船去埃及。临下船之前,社里操作这个团队的计调的一条短信令小邹“如五雷轰顶”：“因为天气恶劣,埃及努维巴港口取消了一切船只的航行,原定去鲁克索游览的行程计划先在取消了,团队行程改去亚历山大,埃及的地陪会解释这一切。”这就意味着在取消了佩特拉之旅后大家又必须面对另外一件事情,即取消鲁克索的游览。此时,小邹真的不知道该如何去面对客人的指责。

到达埃及后,令小邹措手不及的是,地陪导游员既未耐心向游客解释取消

鲁克索游览的原因,又对改去亚历山大一无所知。客人们终于爆发了。集体车马劳顿却几乎没有游览的内容,尤其当得知开车要大概7个小时才能抵达开罗的时候,大家的情绪非常激烈,纷纷喊道:“我们哪里都不去了,赶紧给我们出张飞机票,明天直飞北京!导游闭嘴吧,什么都别说了,你们这群骗子!”

当时的小邹正在发着高烧,耳朵也因为多日的劳累轰轰作响,在大家的指责和谩骂声中,她仍然努力地做着解释工作。

变化四:尼罗河夜游与协议书。

到达开罗后,旅行社安排的游览和地接导游员小何的服务都让游客比较满意,大家的情绪总算是平息下来。在回酒店的路上,地接社的代表要求游客签字同意自愿放弃鲁克索和亚历山大的游览(因为客人实在劳累,提出不去亚历山大了,只在开罗游览两天)。为此,客人们提出的条件是安排尼罗河夜游作为补偿。因为地接社不乐意承担此项费用,抱着试试看的想法,小邹跟客人商量游船的费用由旅行社负担多一半,游客承担少一半。大家还是比较配合,很痛快地付了钱,不过,原来说好要签字的事还是被个别客人拒绝了。

这个团带下来,小邹身心疲惫,不过令她感到安慰的是,客人们并没有因为行程的诸多变化而想旅行社投诉。这次的经历让小邹深刻感受到,无论出现什么问题,“真诚”都是解决问题的最佳态度,而自己有再大的委屈也得忍。

一路上,小邹尽可能地为团友提供服务和帮助。比如,这个团身处阿拉伯的沙漠国家,每个人都感到饮用水的珍贵,因为酒店的餐厅是不提供水的,只要想喝水,无论是什么水,都要付钱。小邹就与地接导游员陈小姐跑到附近的超市抱了几箱矿泉水来发给大家。细致贴心的服务赢得了团友对小邹的好感。

在连续两个城市的行程被取消后,小邹尽力向游客做好解释工作。她对客人说:“旅行行业是一个非常脆弱的行业,航空公司、签证、目的地国的政治、天气等因素的变化,都有可能会对我们的行程造成影响。例如,因为天气变化所有去鲁克索的船都被取消了。这种变化,旅行社是控制不了的,但是旅行社方面一定会最大限度地解决和弥补大家的缺憾。”大部分的客人对小邹的解释都表示能够理解。

来做后方的大力支持是解决这些问题的重要保障。为了在回程时加上因航班原因取消的佩特拉,地接社提出要每个人另加70美金。小邹算了一下,整个团需要增加的成本是2170美金。她马上向后方的计调汇报了这个情况,计调认为保证游览的完整性是最重要的。这个事情由她处理。“当时作为一个领队,她强烈地感受到了来自后方支持力量的伟大。”在此后发生的一系列变化中,小邹一方面与地接社直接交涉,据理力争,保证游客的利益;一方面及

导游实务与案例分析

时沟通,确保尽可能及时弥补和挽回各种损失。

回国后的小邹深有感触地说:“当困难摆在眼前的时候,总会有一条路。只有超越了平常的自己,才能创造自己。”

案例解析

在我国,领队是经国家利益行政管理部门批准的国际旅行社委派的出国旅游团队的专职服务人员,在旅游活动中,起着沟通派出方和境外接待方旅行社旅游者和旅游目的地国家(或地区)导游人员之间桥梁的作用。其职责是:维护旅游团成员间的团结,协调旅游团同境外接待方旅行社导游人员之间的关系;监督接待方旅行社全面执行旅游合同规定的内容,协助各地导游人员落实旅游团食、住、行、游、购、娱等各项服务;维护旅游团成员的正当权益,保证旅游团在境外旅游的安全和顺利。

通过本案例,我们看到,一个出境旅游团队的顺利与否,往往与领队有着密切的关系。因为在出境旅游过程中,有许多预先不可知的因素决定着整个行程的顺利与否,而一旦意外情况发生,领队必须及时处理好突发事件,同时做好对客人的解释工作。可以说,一个领队具备良好的专业素质和沟通能力,旅行社和客人双方都可能避免很多损失。

案例思考

出境旅游团领队,应如何应对旅程计划之外的诸多变化?

读后感

第五节 因“抢菜”得来的掌声

案例介绍

北方某城市最盛大的节日——滑雪节开幕了,吸引了各地方的冰雪爱好者。导游员小李接到旅行社通知,负责接待有宝岛台湾到此参加冰雪节的15位游客。按照行程安排,作为嘉宾的台湾客人,除要参加开幕式之外,还要感受一下北国“千里冰封,万里雪飘”的银白色的冰雪世界。游客们坐高山缆车、打雪仗、玩雪圈、滑雪……几乎所有的项目都感受了一遍,玩得非常痛快。

接近中午,小李带着这15位台湾客人来到定点餐厅用餐。一进餐厅大门,只见这里全都是游客,大家都在等待着热腾腾的饭菜上桌!小李在引领员的指引下,找到了团队用餐的桌位。当大家落座之后,小李十分热情地斟茶倒水,和游客们一起聊天。时间一点一点地过去了,可是一道菜也没上来,客人们又冷又饿,眼看着别桌的客人用餐,自己却吃不上饭菜。大家把小李叫到身边,向她询问是什么原因上菜速度这么慢。小李解释了又解释,希望大家多多谅解。这时正值用餐高峰,后面的厨房可能忙不过来。但不管怎么说,游客们已经开始抱怨小李沟通不利了。

此时,小李径直走到了出菜口,只见门上写着几个大字:“厨房重地,闲人免进”。突然,门被推开了,从门里走出一位传菜员,手里的托盘上放着两盘热菜,小李什么也没多想,从托盘里端出两盘菜,跑到自己团队用餐的地方,放到游客餐桌上,一声令下:“大家快吃。”游客们心领神会,开始动起筷子。此时,传菜员跑了过来,一脸埋怨地说:“导游,你怎么能这样!这不是你们团的菜,是隔壁桌的。”小李明知自己没理,便马上笑脸相迎,连连道歉。隔壁的游客见此场景,对自己团队的导游说:“你看人家那个团的导游,真厉害!他们客人都吃上菜了,我们还在这里等呢!”话音一落,小李团队中的一位客人说:“我建议,给我们李导来点掌声。虽然这个方法不太好,可她的举动却让我们心里暖洋洋的。”接下来,掌声响起,连隔壁的游客也鼓起掌来。

这样一来,小李真的搞不懂了,这么做是对还是错呢?

案例解析

一次成功的旅游活动,需要餐饮、宾馆、景区、交通等各个相关部门的共同

努力和通力合作才可能顺利进行,无论任何一个部门出现问题,都势必会影响到旅游活动的效果,令游客感到不满或是失望。导游人员代表旅行社与餐饮、景区等部门的交往中这些部门的服务质量和水平如何,导游人员是不能左右的。因此,这就需要导游人员头脑灵活,有较强的协调能力和公关能力,以保证旅游活动按计划顺利进行。

在本案中,导游员小李能够想客人之所想,急客人之所急,为游客“抢菜”。但是,从职业道德层面来讲,为了让自己的客人满意,而损害了其他游客的利益,这也是严重不妥的。旅游业是一个综合性的行业,导游工作是一项只有大家互相配合才能搞好的工作。团结友爱、相互协作,是导游员正确处理同仁之间、行业之间的行为准则。小李虽然赢得了游客赞许的掌声,但必须意识到这种方法并不是获得游客满意笑容的最佳途径。她可以通过领班或部门经理出面催菜、与其他团队导游协商等方式更好地解决所面临的问题。因此,加强导游人员全局观念的培养还有很长的一段路要走亟待旅行社及相关行政管理部门下大力气来逐渐完善。

案例思考

导游小李冒失的行为显然不对,如果你是她,会如何处理?这样做你认为客人会满意吗?

读后感
