

新导游

XINDAOYOU

DAITUAN

ANLI

带团案例

郭赤婴 / 编著

《新导游必备手册》
姊妹篇



中国旅游出版社



新导游

带团案例

郭赤婴 编著



本书为《新导游必备手册》的姊妹篇，从迎送篇、酒店篇、行路篇、游览篇、用餐篇、购物篇、交往篇、伤病篇、心理篇、服务篇、法纪篇等方面精选了新导游带团的 60 多个经典案例，加上导游培训专家的精彩点评，定能让你获益匪浅，是新导游员的案头必备书。

中国旅游出版社

责任编辑: 郭海燕 linxin619@hotmail.com

封面设计: 赵 芳

责任印制: 闫立中

图书在版编目 (CIP) 数据

新导游带团案例 / 郭赤婴编著. - 北京: 中国旅游出版社, 2006. 1

ISBN 7 - 5032 - 2839 - 3

I. 新… II. 郭… III. 导游 - 案例
IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 160663 号

书 名: 新导游带团案例

作 者: 郭赤婴

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. ctp. net. cn E-mail: ctp@cnta. gov. cn

发行部电话: 010 - 85166507 85166517

排 版: 北京中文天地文化艺术有限公司

经 销: 全国各地新华书店

印 刷: 北京市朝阳区小红门印刷厂

版 次: 2006 年 1 月第 1 版 2006 年 1 月第 1 次印刷

开 本: 889 毫米 × 1194 毫米 1/32

印 张: 7.875

印 数: 1 - 10070 册

字 数: 182 千

定 价: 16.00 元

I S B N 7 - 5032 - 2839 - 3/G · 801

版权所有 翻印必究

如发现质量问题, 请直接与发行部联系调换



—— 作者简介 ——

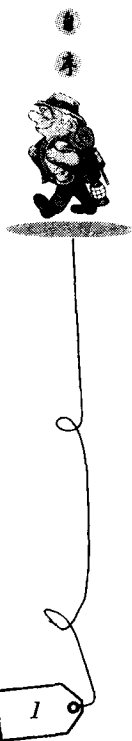
郭赤婴，1954年5月生于北京，毕业于中国人民大学一分校，现任北京第二外国语学院教授，从事伦理学、文化学的研究与教学工作，长期为北京地区的导游员讲授服务伦理学及导游业务等课程，参编、主编过导游人员资格考试教材多部，发表过《从旅游职业道德的角度推进旅游伦理学的建设》等多篇论文，著有《导游员职业道德实证分析》和《新导游必备手册》。

自序

近年来,我有不少学生毕业后选择做了导游,也有一些人在读大学期间就兼职从事这项工作。这些新导游有工作热情,却苦于缺乏带团经验,尤其是缺乏处理突发事件的经验,有的甚至为此吃过苦头。他们有人看过我编写的两本讲述导游人及其工作的小书,便回来问我,有没有新导游的带团案例可供学习参考。

这件事情触动了我,于是我找到一些从事导游工作的青年朋友,请他们讲讲自己刚开始当导游带团时遭遇的突发事件。环境、人物、矛盾和细节,要尽量讲得详细,是怎样处理的,结果又是怎样,要原汁原味,不作加工。我想通过分析和比较这些案例,从中引出一些规律性的东西,酝酿一些带有启发性的意见,以有益于更多的新导游员。这60余个小故事就是从中选出来的,按照导游工作的步骤分篇排列,又不揣浅薄,写了点评,承蒙旅游出版社看中,予以支持,出版成书,算是我对那些诚恳提问的青年导游人的回复。

就像在一个弹坑里不会落下两颗炮弹一样,导游员带团中所遭遇的突发事件,总是各有各的情节和特点,不会有两个完全相同的案例。但是,他山之石,可以攻玉。新导游员揣摩和

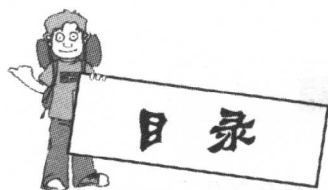


记取别人处理突发事件的经历,分析和比较其成功或失败的缘由,借鉴和把握其手法的技巧及分寸,有助于自己应对同类事件的准备。提前做好这种准备,对减少或防止由突遭意外而引发尴尬,进而导致应对错误,是有效的。有此需要的新导游员,可以翻翻这本小书。

作者写于北京
2005 年 12 月 31 日

新
导
游
带
团
案
例





迎送篇

- 游客已于六点抵达，可是无人迎接 / 2
- 就在“介于赶上与赶不上之间的时间”，他的手机响了 / 5
- 紧张和兴奋的感觉压抑住了饥渴和疲劳的感觉 / 9
- 预订的航班因故取消了 / 13
- “叫那架飞机先别起飞，再等等” / 16
- 与其坐以待毙，不如放手一搏 / 20
- 离飞机关舱门的时间不多了 / 23

酒店篇

- 两位游客说，枕套上有不好的味道 / 28
- 那件西服还在，可是衣兜里的 6000 元人民币却不见了 / 31
- 客人如果要带走这些东西，应该照价付费 / 35
- 我一点名，就少了这位 M 先生 / 39
- 游客求助于酒店不成，转而迁怒于导游员 / 43





行路篇

- ④ 计划是从黄山飞武汉，结果却被转到合肥住了一宿 / 48
- ④ 离定陵地宫关门的时间已经所剩不多 / 52
- ④ 原定计划是来一辆大车，可是却来了两辆小车 / 56
- ④ 司机老 W 果然和我使性子了 / 60

游览篇

- ④ 毛主席纪念堂那天有活动，临时停止开放了 / 64
- ④ 等在外面的游客实在按捺不住了，终于向我发难 / 67
- ④ 游客们为了观看国宝大熊猫，表现出孩子一样的执著 / 71
- ④ 几个游客为了解说词和寺院里的僧人争执起来 / 75

用餐篇

- ④ 游客用餐之后却拒绝付钱 / 80
- ④ 两位 40 来岁的男客站在餐桌旁边，指着桌上的饭菜破口大骂 / 84
- ④ 接到全陪打来的电话，说车上有两位游客没有找到 / 88
- ④ 女游客“拉起自己的孩子，绕过餐桌，站在餐厅里叫嚷起来” / 92

购物篇

- 购买之前犹豫，购买之后后悔，结果闹出一场风波 / 98
- H 老先生竟会看上挂在他入住房间里的一幅画 / 102
- 嘱咐游客们仔细检查一下自己昨天购买的绿豆腐干 / 106
- 游客带着刚买的首饰上了路，没想到就出了事 / 110
- 地陪导游员放下旅游团，自己下山去了 / 114
- D 先生终于买下了这个红木柜子 / 118

交往篇

- T 先生丢失了一件行李，我为他找来一件“T 恤” / 124
- 双方都不让步，事情就僵在那里了 / 128
- 我不能给他们当裁判，却必须为他们叫暂停 / 132
- 团里的 20 余名游客已经被安排到了另外一个航班 / 136
- 如果去参观杨贵妃墓，需要每位游客增加相应的费用 / 140
- “这不是开玩笑，我真的丢了东西” / 144

伤病篇

- 一个 50 多岁的老先生从那棵歪树上掉进了湖水之中 / 150
- 老太太突然发病，晕倒在烟波致爽殿台阶前 / 154
- 拔牙、打针、取药，一直忙到了深夜一点多钟 / 157

目

录





- 没等我护住游客，走在边上的一位年长的女士已被
操倒在地 / 161
- Montenegro 夫妇惊魂未定，又被惯性带着在车厢
里面撞了几下 / 165
- 提出解决问题的不同方式以供游客选择 / 169

心理篇

- 伸手一摸挎包，哎呀，我的包不见了 / 174
- 游客们说的虽近于事实，但群情激愤，简直把人骂得
狗血喷头 / 177
- 他那边每说完一句话，我这边就想补充三句话 / 181
- 一位 50 多岁的女游客掉进了化粪池，污水浸到了
她的胸口 / 185
- 游客一听说还要收钱，顿时就翻儿了 / 189

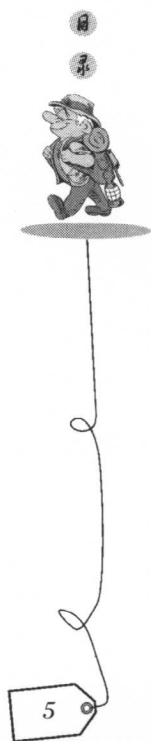
服务篇

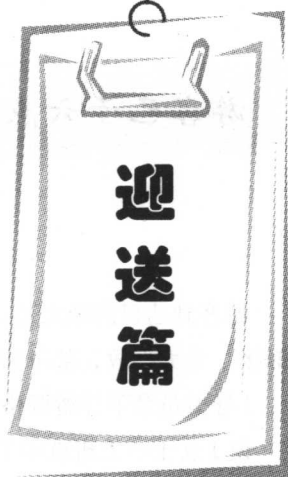
- 只好把他架了起来，抬回舱房 / 194
- 无论如何得让游客能够洗一洗再休息 / 198
- 我要是再招游客不满意，社里的牌子可就真要砸了 / 202
- 身子就像浮在水面的碰碰船，腿脚却像是被镣铐
锁住在地上拖 / 206
- 我虽然感觉到压力，但是头脑还是冷静的 / 210

- 游览的路上，M 先生仍然板着脸 / 214

法 纪 篇

- 加拿大游客在天安门广场被武警“扣”住了 / 218
- “如果你能帮助我，我会酬谢你的” / 222
- 司机和地陪，当着游客的面就大吵起来 / 225
- 我没有告诉游客这位经理说了什么，立刻打电话报了警 / 228
- 没有护照可不可以乘坐中国国内航班 / 232
- 游客 M 先生执意要来我的房间 / 236





YING

SONG

PIAN

我立刻掉头回到机场，只见那位客人蹲在国内线入口处的一个角落里，20多岁的大男人竟然要哭出来了。

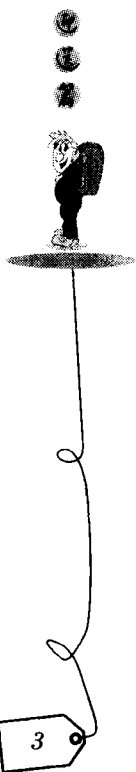
游客已于六点抵达，可是无人迎接

新导游带团案例



游客到达目的地之后，没有导游员来迎接，叫做“漏接”。“漏接”是大事故，某市国旅的导游员 J 女士就遇上过一回。当时，J 导游员拿下导游资格证的时间还不长，她的同事和她开玩笑，说 J 女士一上班就中了头彩。这并不是幸灾乐祸。其实，发生“漏接”这类事故的概率是极低的，因为没有哪一个导游员愿意出这种事故，谁都会注意防范。特别是新导游员，知道自己缺乏经验，更是绝不敢疏忽大意，接到计划，都有一种“如临深渊，如履薄冰”的感觉，做各种准备无不是精益求精，慎之又慎，生怕自己在哪个细小环节上出纰漏，更不要说“漏接”了。可是阴差阳错，“漏接”真的就在不经意间发生了。J 导游员说：“那是 2001 年的 11 月，我接待一个东南亚的系列团。按照接待计划，这个团是乘 M 公司的班机于晚上 9 点飞抵某市。我此前已经顺利地接待过一个这样的团，心里有底，但也没有因此而有一点松懈，按照计划进行了认真的准备。接团的前一天，社里的计调人员通知我，计划有了改变，该旅游团决定改乘 H 公司的班机飞抵某市，但是抵达的时间不变。第二天出发之前，

我又认真核对了计划，确实是航班改变，但是旅游团飞抵某市的时间仍然是晚上9点。我还是不放心，第二次和计调人员做了核实，没错，就是晚上9点。当时，司机还和我开玩笑，说人家会笑话我这是在穷折腾。谁知过了不到一个小时，就在当天晚上7点，正当我和司机要去机场接团的时候，我接到了旅游团领队C先生的电话。C先生在电话里告诉我，游客已于6点抵达，可是无人迎接，他们只好自己乘出租车去了酒店。我真是大惊失色，司机也很诧异，怎么会出这种事呢？等我赶到酒店，客人已经用过晚餐，回房间休息了。领队C先生来到酒店大堂，一脸愠色，质问我为什么不去迎接，并诉说游客因此而受到委屈，要我做出解释。我再三道歉，请求原谅，并解释自己的确是按照计划执行的。C先生没有表态，看得出来，他并不满意我的解释。我在往酒店赶去的时候，已经就此事询问了计调人员，计调人员知道发生了‘漏接’，立即进行核查，结果仍然十分肯定地告诉我：对方发来的计划，确实是只更改了航班，并没有更改抵达的时间。我把事情的经过对C先生做了详细说明，可是C先生仍然不肯罢休，这样的结果让我感到很遗憾。我知道，再解释下去会让C先生难堪，于事无益。何况，出了‘漏接’事故，最倒霉的是无辜的游客。要弄清事故的原因和责任，有事实存在，不用着急；现在重要的是缓和气氛，不要因此影响了明天的活动。于是，我向C先生提出：‘不管出于何种原因，游客没有受到迎接，总是他们的损失，今天晚餐的费用由我支付。’按照计划，晚餐是游客自理的，C先生是个识大体的人，见我表示出诚意，也就缓和下来。虽然我们对这次‘漏接’的原因和责任，认识上始终存在分歧，但是在后面的行程中，相互之间配合得还不错。后来，经过裁决，造成‘漏接’的责任并不在我方。”



点评

J 导游员巾帼不让须眉，颇有几分大丈夫的气概。这并不是开玩笑。大丈夫能屈能伸，J 女士面对意外，顾全大局，应对得体，也表现出了能屈能伸的品质和技巧。J 导游员对 C 先生的道歉，给了我们这样一个启示：导游员的道歉，既要依据事实，又不能拘泥于事实。如果没有发生“漏接”，自然谈不上道歉。如果“漏接”的责任在导游员，那就必须道歉并且承担责任。但是，如果导游员对“漏接”没有责任，或者没有直接责任，那要不要道歉呢？还是要道歉，因为这种道歉不仅是面对事实，更是面向游客。J 导游员对问题的认识很实在：不管造成“漏接”的原因是什么，毕竟我这个导游员没有前去迎接游客，造成了游客的损失，处理不当，就会影响后面的游程；因此，我对游客的道歉和补偿，既是抚平既往，更是铺垫将来。倘若在最需要缓和气氛继续朝前走的时候，当事双方为着事情的起因和责任而争论不休，相持不下，那么无论事实如何，双方都是在做蠢事。J 导游员在“漏接”发生之后，选择了正确的应对方式，她对 C 先生的道歉、解释和补救措施，始终站在替游客着想的角度，始终蕴涵着谦逊和诚恳的态度，始终着眼于缓和气氛、控制局面和有利工作，张弛有度，开阖自如，因此赢得了主动。当然，如果用更严格的标准要求 J 导游员，她应该做更深入的调查研究，提前打电话向航空公司查询更改的航班抵达的确切时间。

新
華
社
出
版
社





就在“介于赶上与赶不上之间的 时候”，他的手机响了

D 先生是 W 市国旅的导游员，2001 年开始做导游工作，初出茅庐就遭遇了一场硬仗。

迎
送
篇



那一次，D 导游员带着一个美国旅游团游三峡，这个团共有 38 名游客，游程是从重庆上船，顺流而下，至武汉上岸。游程很顺利；然而，D 导游员却暗暗担心，游客能不能准时到达武汉。按照惯例，游船一般是当日中午 12 点左右到达武汉，游客 1 点下船，4 点 30 分飞机就要从武汉天河机场起飞，时间非常紧张，一点儿都耽误不得；万一游船不能准点到达，就会误机，给后面的游程造成很大的麻烦。D 的担心是有道理的。结果，由于游船公司的原因，D 导游员所乘的那条船真的不能正点到达武汉。怎么办？D 立即与游船公司做了郑重交涉，船方同意让该团于当日早晨 8 点从岳阳下船，转乘汽车去武汉。D 把这一行程的变更通知了自己的地接社——W 市国旅，并取得了该团的



美国领队及全团游客的谅解，对行程改变做了相应的准备。谁知祸不单行，乘车途中赶上天下大雨，路不好走，司机说，照这样前进，即使到武汉不换车，不用餐，4点30分也不一定赶得到天河机场。怎么办？D立即和W市国旅进行联络：一、取消午餐；二、取消原定到武汉后换乘W市国旅的车再去机场的计划，请W市国旅派人直接把机票送到机场；三、请W市国旅与航空公司方面协商推迟飞机起飞时间。然后，D在车上做了安抚游客的工作，并为每一位游客预订了盒饭。同时，D也做好了最坏的准备，并及时与游船公司的业务代表联系，万一真的误机，由游船公司负责安排全团在武汉的住宿及次日的机票。雨天路滑，司机一路高度专注。可是偏巧行车的这半边路上发生了堵车，眼见时间一分一秒地流逝，真是急死人。怎么办？这时来了一辆警车，D立即跳下车，向疏导车流的交通警察说明了这个旅游团的“窘况”。交通警察被他说服了，立即开起警车，引导旅游车逆行而上，绕过了堵车的地段。这样，几经周折，临近下午4点，就在D导游员和游客的汽车快要到达飞机场、介于赶上与赶不上之间的时候，他的手机响了，W市国旅告知，他们与航空公司交涉成功，那次航班推迟到5点30分起飞。D导游员终于深深地松了一口气。