

浙江省导游人员培训教材

旅行社服务案例分析

(试用)



浙江省旅游局导游考评办公室

浙江省导游人员培训教材

旅行社服务案例分析

(试用)

浙江省旅游局导游考评办公室

目 录

第一部分 案例分析

地陪没有来迎接旅游团·····	(3)
导游员错接了旅游团·····	(4)
没有接到旅游团·····	(5)
地陪没有准时到达旅游团集合地·····	(7)
地陪不会讲德语·····	(8)
游客对客房分配有意见·····	(9)
客房的浴巾不见了·····	(10)
游客在客房里吵大闹·····	(11)
游客损坏了饭店物品·····	(13)
饭店少给两间客房·····	(14)
搞错了游客下榻的饭店·····	(15)
饭店设施陈旧·····	(17)
饭店发生了火灾·····	(18)
游客洗澡时被热水烫了·····	(20)
游客意外死亡·····	(21)
游客在饭店内丢失钱包·····	(24)
饭店强行让旅游团搬家·····	(25)

游客要求上水果	(26)
游客离店前结账不及时	(27)
旅行社降低了住宿标准	(29)
去游览地的路被封锁	(30)
旅游车半路受损	(32)
旅游车在水中熄火	(33)
被迫改变行程	(34)
旅游车的轮胎爆了	(38)
游客上错了车	(40)
其他旅游团要求搭车	(41)
旅游车被扣	(43)
旅游车与其他车相撞	(44)
硬卧改成了硬座	(46)
回程买不到卧铺票	(47)
搞错了游客登机的机场	(49)
途中堵车,赶不上班机	(51)
旅游团与他人发生纠纷	(52)
游客酒醉摔伤	(53)
领队的无理要求	(55)
游客不愿和导游员在一起	(56)
说自己是实习导游员	(57)
游客要求换导游员	(58)
导游员的游览计划和领队的有出入	(60)
一问三不知的导游员	(61)
导游员讲错了导游词	(62)
巧待有偏见的游客	(63)

寺庙不同意游客举行宗教仪式	(65)
超常规的服务	(67)
一次富于“人情味”的服务	(69)
导游员讲解,游客却在聊天	(71)
天气影响了观光	(72)
旅游团内有数个小团体	(74)
游客对去哪个景点游览意见不一	(76)
行动不便者上黄山	(77)
游客要求增加额外的游览项目	(79)
游客不见了	(80)
海上游泳,大浪卷走游客	(81)
旅行社违约,少游景点(一)	(83)
旅行社违约,少游景点(二)	(85)
小孩超高要补票	(86)
全陪不肯买门票	(87)
游客要求提前离团	(88)
游客不愿去定点商场购物	(89)
游客不愿进旅游纪念品商店	(91)
经营者高价卖玉镯	(93)
选择性游客组成的旅游团如何讲解	(94)
导游员不必有求必应	(96)
游客遇不可抗力的事件(一)	(97)
游客遇不可抗力的事件(二)	(99)
游客自身原因造成经济损失	(100)
自由活动游客走失	(101)
游客要求自由活动	(102)

游客要求单独活动·····	(104)
游客要求在华亲朋随团活动·····	(105)
制止游客迟到、拖沓的行为·····	(106)
个别游客与团内其他成员不合群·····	(108)
游客要求导游员转递物件·····	(109)
游客嫖娼被捉·····	(111)
游客乱扔烟蒂被罚·····	(112)
游客食物中毒·····	(113)
游客被野蜂蜇伤·····	(114)
游客患急性肠胃炎·····	(115)
游客突发心肌梗塞病·····	(116)
游客扭伤了关节·····	(117)
旅途中游客心脏病发作·····	(118)
拍一张照片付出的代价·····	(119)
游客遗失证件·····	(121)
游客被诈骗·····	(122)
新婚之旅带来的不愉快·····	(123)
异性游客过分的要求·····	(124)
缩短一地行程·····	(126)
护照上没有有效期签证·····	(127)
游客购物要领队提供参考意见·····	(128)
旅游团购物为“零”，某地旅行社有意见·····	(129)
旅游团购物极差，某地导游员闹情绪·····	(130)
导游员巧立名目，多收游客费用·····	(131)
芭堤雅海边的陷阱·····	(132)
游客黑市兑钱——“偷鸡不成蚀把米”·····	(133)

挡风玻璃上贴着一张告示·····	(134)
为的是让游客满意·····	(135)
导游员不能油嘴滑舌·····	(137)
在校生暑期做导游员·····	(138)
游客人身权受侵犯,导游员袖手旁观·····	(140)
导游员未尽职责,应受相应处罚(一)·····	(141)
导游员未尽职责,应受相应处罚(二)·····	(143)
游客的自主选择权受法律保护·····	(144)
广告宣传名不符实·····	(145)
旅行社违约(一)·····	(146)
旅行社违约(二)·····	(148)
旅行社提供的服务,不得低于有关标准·····	(149)
签订合同,必须符合法定程序·····	(150)
××旅行社违规经营出境旅游业务·····	(152)
组织出境游违反规定应受处罚·····	(154)
擅自经营旅游业务受到处罚·····	(155)
旅行社超范围经营应受处罚·····	(157)
××旅行社转包旅游业务·····	(158)
质量保证金的赔偿范围·····	(159)
如何处理跨行政区域的投诉·····	(162)
导游员如何处理游客的投诉·····	(163)
游客关心我国民族问题·····	(166)
游客关心我国宗教问题·····	(169)
游客关心社会主义理论问题·····	(171)
游客关心我国外交政策·····	(173)
游客关心我国环境保护问题·····	(175)

游客关心我国对外开放政策·····	(178)
游客关心我国台湾问题·····	(180)
游客关心我国计划生育工作·····	(182)
要正确阐述邓小平理论的主要内容·····	(184)
游客关心我国第三产业的政策·····	(187)
游客关心我国的政党制度·····	(190)
游客关心我国的人民代表大会制度·····	(193)

第二部分 请你分析

要讲人格,讲国格·····	(197)
全陪支配小费·····	(198)
“炸牛奶”的故事·····	(199)
诱骗游客,严重损害导游员形象·····	(200)
饭店舞厅声音喧闹,影响游客休息·····	(202)
因为一根头发丝,游客要求换房·····	(202)
游客不能按时“归队”·····	(203)
拒收小费招来的投诉·····	(204)
游客打架,要旅行社赔偿·····	(205)
对吗——“今天晚餐吃得好不好”·····	(206)

第三部分 地方(全程)陪同导游 人员工作程序概要

地方陪同导游人员工作程序概要·····	(209)
全程陪同导游人员工作程序概要·····	(232)

第一部分

案 例 分 析

地陪没有来迎接旅游团

小蔡做全陪(全程陪同的简称)带团到达C市。当飞机抵达后,他就带着旅游团到机场出口处。不一会儿,其他的旅游团纷纷被地陪(地方陪同的简称)接走了,环顾四周,就剩下自己的一个旅游团。等了好一会儿,仍然不见自己的地陪前来迎接。小蔡想,接待计划是早已制定并给地方接待社的,地方接待社已有回执,行程也无更改,地陪怎么会不来接呢?又过了几分钟,还是不见地陪来接。小蔡着急起来,他跟领队讲了几句,到电话亭给地方接待社打电话。因是周末,地方接待社值班人员只是回答说:今天是有这个团。小蔡想,不能再等下去了,否则游客一定有意愿。他把自己的设想与领队讲了之后,就来到民航停车场,找来了一辆大客车,把游客(旅游者的简称)带往饭店。途中,小蔡还拿起话筒,承担起了地陪的讲解任务。

〔点评、处理〕

一切都按照旅游团原先的接待计划行事,可到了机场却不见地陪来接,这对于地方接待社来说,是漏接。而对全陪来说,发生了这种事故,导游员(导游人员的简称)总不能让游客在那儿一直干等下去,要是地陪真的不来呢?退一步讲,即使地陪来了,如果是让游客久等了之后再来的,游客的反响又会怎样呢?“忍耐是有限度的”,等待也是有限度的。让游客干等的时间过长,必定会导致游客的不满。况且,从“服务至上”、“质量至上”的服务宗旨来看,让游客在机场久等,也反映

了全陪的工作不够主动,服务不够到家。全陪不能因为地陪(或地方接待社)的过错而使自己也牵连进去,套用一句俗话是“人家错了,你也跟着错”。因此,作为全陪此时应该迅速、果断地拿出问题的解决方法:租辆车子尽快把游客带到下榻的饭店,然后想办法与地方接待社联系。

导游员错接了旅游团

1995年4月的一天,导游员小汪按照旅行社的安排去机场迎接一个20人的旅游团。班机准时抵达。人数、团号、国籍一一对上号后,小汪就带着这些游客上车。当车子到达游客入住的饭店门口时,领队突然提出了疑问,说他们要入住的饭店不是这一家。小汪不明白,心想,自己的计划怎么会和领队的不一样呢?当领队拿出计划和自己的对照后,小汪才知道自己接错旅游团了。原来这是公司系列团中的一个,境外旅行社今天有两个团发给自己的旅行社,团号、人数都一样,但有A、B团区分,所住饭店也不一样。而原本由小汪接的团则被旅行社的另一名导游员接走了,幸好都是自己公司接的旅游团。最后,经请示旅行社领导后,此团也就由小汪“将错就错”地带下去。虽然这不算什么大差错,但旅游团中的领队却有些不满,因为在他看来,发生这种问题至少说明了导游员工作不细心、责任心不强。

〔点评、处理〕

这是一起错接事故。所谓错接就是指导游员接了不应由

他接的旅游团。一般是因导游员责任心不强,做事不够仔细而造成的。错接事故,往往是在组团社同时派出两个或两个以上旅游团的情况下发生的。由于这种系列团有时人数一样,抵达时间也一样,只是领队与游客姓名不一样,因而容易造成导游员错接。为预防此类事故的发生,导游员一定要加强责任心,在核对人数、团号、国籍的同时,还要认真核对领队姓名、全陪姓名、所住饭店等。

如果错接事故已经发生,那只能采取弥补措施以把损失减低到最小程度。一般来说,如本案例中的情况,作为地陪的小汪可以不用再与本社的另一导游员交换旅游团,但必须要更加尽心尽力,为游客提供更优质的服务,以弥补由错接而引起游客的不快。但如果小汪是全程导游员,原则上还是应该及时交换过来。另外一种情况是,如果组团社发来的系列团是交给同一城市的不同旅行社做的,那理所当然应该交换旅游团,并应向游客做实事求是的说明,诚恳的道歉。

没有接到旅游团

五月的一天,××旅行社导游员小周去机场迎接一旅游团。该团原计划乘 17:30 的航班抵达,小周依接待规范提前 30 分钟到达机场等候。可是航班抵达后,所有游客都走光了,却就是没有小周要接的旅游团。小周急了,立即打电话与旅行社联系,方知旅游团已乘另一个航班提早到了。因旅行社与小周联系不上,所以临时派了一辆车先将团队的游客接

到了所住饭店。小周与司机马上赶到饭店,当小周与旅游团会面时,游客抱怨四起,说在机场耽搁时间太长。小周向游客说明了原因,并立即与餐厅联系,落实旅游团用餐事宜,同时帮助游客办理登记手续,照顾游客进入客房。

〔点评、处理〕

漏接并非都是导游员的责任。漏接的发生,一般有以下几种情况:一是接待社原因造成的,如导游员因故未按规定时间抵达机场车站等;又如原定计划变更,内勤已在接待计划、电话记录、传真或电报上注明,但导游员粗心大意,没有认真阅读,仍按原计划时间去接;还有如新旧时刻表交替,导游人员没有查对新的时刻表,仍按原抵达上站时间去接等。二是非接待社原因造成的,旅游团原定时间变更,但上一站旅行社或全陪没有及时通知下一站地方接待社;旅游团抵达上站机场后,由于天气原因或飞机故障,临时换乘其他航班提前或推后抵达,或仍滞留在机场,而全陪和领队在机场又无法及时通知地方接待社等。出现漏接现象,游客抱怨是正常的,但作为导游员,不管漏接原因在哪方,都应耐心、耐心、再耐心地对待游客的抱怨,切忌振振有辞。

发生漏接事故后,作为地陪,首先应搞清楚漏接的原因,如航班、火车是否准点等。在得知航班、火车准点而又没有自己要接的旅游团后,应立即与所在旅行社联系,询问计划是否有变。若游客已提早到达且已至下榻饭店时,应立即赶往饭店,向游客表示道歉,然后找一个适当机会说明原委。

地陪没有准时到达旅游团集合地

小徐是从××外语学院德语专业毕业分配到旅行社从事导游工作的。这天,他做地陪接了一个德国团。早上7:30,他就跨上自行车去游客下榻的饭店,因为旅游团8:00在饭店大厅集合。小徐想:“从家里到饭店骑车20分钟就到了,应该不会迟到。”然而,当经过铁路道口时,开来一列火车,把他挡住了。待列车开过去时,整个道口已挤得密密麻麻,因为大家都急着赶时间去上班,自行车、汽车全然没有了秩序。越是没秩序,越是混乱,待交通警察赶来把道口疏通,已过8:00。10分钟后,小徐才到饭店。这时,离原定游客出发时间已晚了十多分钟,只见等候在大厅里的那些德国游客个个脸露不悦,领队更是怒气冲冲,走到小徐面前伸出左手,意思是说:“现在几点?”

〔点评、处理〕

作为导游员,熟悉各个国家或地区的风俗习惯是很有必要的。知道了各个国家、地区的风俗习惯、人民的性格特点后,导游员就能更好地防止避免这样那样的差错。德国游客,他们的时间观念也许是世界上最强的,讲好8:00出发,绝对会一个不漏、一秒不迟地准时在大厅集合。这时,如果导游员自己迟到了,你在他们心目中的形象就会大打折扣,即使你前面的工作非常出色,也将事倍功半。本案例中,小徐若知道德国人的这种惜时如金的性格特点,他就会把赶往饭店的时间更提早些,这样,也就不会出现本案例中所述的最后一幕。当

然,作为导游员,不仅是带德国游客,带任何一个旅游团,都要守时,绝不能迟到,这是导游从业人员起码的素养。如果因为不可预见的因素而迟到了,则可以:

1. 诚恳地向游客表示道歉,如实地说明前因后果,以求得游客的谅解。

2. 工作上要一如既往,不能因为迟到,游客有意见就降低自己的服务标准,而是要更加努力,将功补过。

地陪不会讲德语

八月里,导游员小林作为全陪,负责一个 18 人的德国旅游团赴西藏旅游。一到目的地,游客们纷纷赞美那里的神奇风光与独特的民俗。然而,美中不足的是地方接待社所派德语地陪工作不认真,不但没做什么讲解,且态度生硬,甚至在第二天竟擅自不来。在这种情况下,小林只得打电话给地方接待社,要求更换另外合格的导游员,但地接社领导在表示歉意的同时声称实在没有别的德语导游员可派,只能派一位英语地陪来。小林即和领队商量,领队表示游客英语水平不高,派一位英语地陪会造成交流困难,游客肯定不满意。在不得已的情况下,小林与领队最后决定,同意地接社派一位负责任的地陪来,用中文进行讲解,然后再由小林译成德语讲给游客听。这样,小林一路上既做全陪,又当翻译,最后总算圆满完成了西藏之旅。

〔点评〕

此案例中问题的主要责任在于西藏地方接待社。按照《旅行社管理条例》规定,作为地方接待社,应履行给旅游团配备合格导游员的义务。而此案例中这位德语地陪根本不具备合格导游员的起码条件,他工作责任心不强,上团时不但不讲解,且擅自“放羊”,这样的导游员职业道德太差。与地陪相反,全陪小林在确认地陪不合格后,从“服务至上、游客至上”的原则出发,果断打电话给地方接待社要求换地陪;在地方接待社表示实在无德语地陪的情况下,小林为了能让旅游团的游览活动顺利进行,宁可自己多付出辛劳,承担起了现场导游的口译工作,这充分体现了小林高度的责任心。地陪和小林孰是孰非,孰好孰坏,不言而喻。

游客对客房分配有意见

正值旅游旺季,小吴带着一旅游团来到美丽的江南小城S市,入住该市最好的一家旅游饭店。分发完客房钥匙不久,旅游团中四位游客却与小吴在大堂里发生了激烈的争吵。原因是小吴把他们安排住在了饭店的附属建筑里。虽然地陪一再解释附属建筑的客房与主楼毫无差别,但四位游客仍声称坚决不去住,并说宁可搬到其他饭店去。最后是另四位游客主动提出与他们换房后,事情才得以平息。但那四位游客从此与小吴有了隔阂。

〔点评、处理〕

导游工作是一项与人打交道的工作,它的难度比较大,但