

案例 1

不要搞错航班

某年 9 月,北京的导游员刘先生到首都机场去接一个旅游团。按计划该团乘 CA102 航班抵京,但他从下午 4 时一直等到晚上 9 时也没接到人。打电话与社里的内勤联系,查看航班时间并没有什么变动,刘先生只好和司机回了家。半夜,社里紧急通知刘先生再去机场接那个团。原来,那些游客是乘 CA1012 航班夜里 1 时到京,抵达时间已经附在计划的一个传真上,而内勤人员没注意,把航班 CA1012 写成 CA102 了。刘先生赶到机场接到了游客,向他们道歉,对没有仔细阅读原始计划,搞错了时间,让游客在机场久等而感到内疚。

评 析

导游员在接待旅游团前一定要仔细研究接待计划,查看原始计划的每份通知和各个细节,不能只按照习惯简单地浏览一遍计划。本例中的刘先生就是由于没有仔细查看计划中的传真,只按内勤写在计划上的飞机航班时间接人,而造成了把 CA1012 当作 CA102 的差错。查看和分析计划时,应仔细审阅每个细节,注意旅游团的名称、人数、航班和车次抵达的时间、所住饭店名称、游客在旅游地停留的天数、游客离开的时间、旅游活动安排和游客的特殊要求等内容,遇到不清楚的问题要及时和内勤人员商量,决不能带着问题和疑点去接团。

分析计划后还应就计划实施做大量的准备工作,如提前与接团司机确定会面的时间和地点,了解旅游景点的开放时间,注意查看航班和车次的更改时间等,否则在接待中如果遇到问题就会手足无措,影响接待的效果。

在接待中根据实际情况不断查看计划也是分析计划和落实计划的延伸,有时可以起到避免错误的作用。本例中的刘先生在机场等候时如果要

求旅行社内勤人员再仔细地查看一下原始计划，或许能够发现附在计划上关于航班时间的传真，从而避免让游客长时间等候的过错。

案例 2

马虎的危害

某年夏季一天的下午 7 时许，上海的导游员吴先生正在家里休息，突然电话铃响了，吴先生听了旅行社来的电话表情立刻严峻起来。原来他忘了送两位游客去机场，客人正在饭店大厅等候人送，此时离飞机起飞只有 1 小时 20 分钟了，而且客人的机票仍在吴先生手里。

前一天，吴先生到旅行社去查看计划，社里让他第二天负责送几个旅游团走。他在送走了几个旅游团后没有仔细检查计划，误以为送走了所有的团队，便回家休息了。接团的司机在饭店等候很久，不见导游员的身影，他不懂外语，又不知客人的姓名与房间，便打电话到旅行社询问。

从家里到饭店需要 40 分钟，从饭店到机场又需要 30 分钟，时间很紧张。吴先生急忙打电话与司机联系，请他接上客人直接去机场，自己从家里坐出租车赶去机场送机票。一路上吴先生的心情非常焦急，不断催促出租司机加快速度，车子打着紧急信号灯向机场疾驶。途中通过电话联系，吴先生知道接团司机已经找到客人，并带他们离开了饭店。50 分钟后，吴先生终于赶到了机场。他迅速找到焦急等待的客人，道过歉，替他们买好机场税，急忙去办登机手续。那时离起飞只有 25 分钟了，按规定不能办登记手续了，由于旅行社在机场人员的事前铺垫和机场人员的大力配合，客人终于办好手续，顺利登机了。

回来的路上，吴先生深深为自己所犯的错误的悔恨。只因一时的粗心，险些造成经济上的损失和国际上的坏影响，这真是一次不小的教训啊！

评 析

导游员在接待旅游团队前查看计划时，一定要做到认真细致，不要因为工作忙或觉得程序枯燥而放松对自己的要求，产生马虎的思想，否则会给工作带来困难或不良的后果。本例中的吴先生就是因为马虎而遗忘了一个两人的旅游团，险些造成游客误机的事故。假设他负责送机的团队是一个大型的旅游团，责任心可能就会大一些，遗忘就可能不会发生。

实际上，旅游团的大小并不是保证接待质量的关键因素，关键在于有意识地重视。只有真正重视每个旅游团的计划安排，细致地查看和确认每个

工作环节,才能使接待工作顺利进行。可见细致的工作作风是必不可少的。做到工作细致需要注意以下几点:

1. 明确接待任务。在执行每项接待任务时,最好仔细查看一下计划,明确这项任务的内容、时间、地点及与其他任务的联带关系,以避免盲目。如从一个景点出来,要查看一下计划,看是在哪家餐厅用餐及用餐的时间。如果用餐后要去文娱节目,要注意其演出时间是否受到用餐时间的影响等。有些导游由于怕麻烦或过于相信自己的记忆力而不愿经常查看计划,这样很容易麻痹大意,导致错误。

2. 分析和认真准备计划。仔细分析计划、认真做好接待前的各项准备,可以帮助你熟悉整个接待过程的程序,有时可以发现计划中的逻辑错误,如航班时间与游览时间的冲突、游客人数与车辆座位数的冲突等。

3. 时常复查计划。时常确认和复查计划可以预防接待中出现的不测。在接待过程中经常会出现一些影响工作质量的可控因素和不可控因素,但通过复查计划可以在这些问题出现前就做好准备,避免被动。如送机前天气发生变化时,可通过复查计划确认航班的起飞时间和活动安排,考虑提前出发,为处理交通阻塞或突发事件留出时间。

案例 3

计划安排不周,影响游客利益

某年 8 月,西安的导游员李小姐接待一个 20 多人住喜来登大饭店的旅游团。那个团原计划在西安的活动为:第一天下午看城墙、大雁塔、小雁塔;第二天去乾陵、昭陵、华清池;第三天上午参观兵马俑,下午乘飞机去桂林。第二天晚上 11 点钟李小姐突然接到全陪打来电话说,该团次日去桂林的飞机改变了航班,起飞时间改在上午 7 点多钟。李小姐听到那消息非常焦急,因为航班一改将牵扯到游览、用餐、行李、送机和通知游客等一系列问题。而那时大部分游客已经休息了,司机也早回家了,那件事究竟如何处理呢?她马上与旅行社联系,得知情况属实,并让她到社里取机票。李小姐质问内勤人员为什么不及早通知她,对方讲已经通过 BP 机传呼过她,也给她的手机打了电话,但没联系上。李小姐没有继续与其争辩,忙请他帮助联系第二天的车、行李车、退餐等事宜,又请全陪通知客人第二天早晨出运行李和出发时间,在与饭店联系有关早餐、出行李、退房等事宜后,她赶去旅行社取机票,夜里 12 点多才赶回饭店。那时,旅游团的随员和全陪正在等着她,等一

一切都落实后已经是凌晨 1 点了。

第二天早上 5 点钟,该团就由饭店出发赶往临潼的机场。李小姐见大家的脸色都很难看,忙向大家解释改航班的原因:“由于最近去桂林的航班很紧张,据天气预报讲,桂林今天要下雨,大家在那里也只停留一天,旅行社为了保证你们以后的日程,所以想尽办法为大家搞到了咱们团去桂林的飞机票,昨天晚上临时通知了大家,还请诸位多多见谅。至于大家没有看到兵马俑,确实很遗憾,这属于我们安排上的失误。我会向旅行社反映,让他们将以后日程的安排得更合理一些。不过兵马俑博物馆最近正在维修,只开放小部分坑道,况且,今天西安要下大雨,即使今天不改航班我们也准备更改一下游览路线。不管怎样对今天的事我都要向大家道歉。”大家听完李小姐的解释并没有发火,他们仍对李小姐那两天的导游和服务表示非常满意,鼓了掌,并对旅行社的安排表示理解。但她心里仍不是滋味,因为万一天气预报不准,游客到桂林后晴空万里,而西安又没有下雨,兵马俑博物馆也只是进行小规模维修的话,岂不是要怀疑我欺骗他们吗?在从机场回来的路上,西安下起了大雨,此时桂林也正在下雨。虽然游客不会怀疑她欺骗他们,但李小姐的心情仍和雨天一样阴沉,始终因客人们没能参观兵马俑而感到不安。



评析

导游员在接待过程中要随时与旅行社和全陪保持联系,为下一步的日程安排做好准备,以免在实际工作中处于被动。准备的内容包括了解和确认游览项目,游客用餐、航班的离开时间,办理离开饭店和去机场的有关事宜等等。如计划安排游客第二天走,最好提前一天去取机票。本例中的李小姐只是在听到全陪的电话后才得知航班改变的情况,如能事先请全陪或自己亲自到旅行社取机票,即使没有得到通知,也能及早地了解情况,争取主动。

旅行社的内勤值班人员在安排计划和准备工作方面起到关键作用。没有内勤人员的协助和配合,工作在第一线的导游就不可能顺利地完成任务。因此内勤人员一定要精心地安排好计划中的每一个环节,遇到计划变更的情况要及时通知导游,并为其安排好所有的辅助措施。本例中的内勤虽然通过 BP 机和手机联络了导游,但在得不到回音后并没有进一步联系,致使该团的接待工作出了麻烦。如果他进一步与导游要去的饭店联系或留言,一定能将航班改动的消息及早通知到导游,使她赢得准备时间。

此外,接待计划的安排一定要客观、合理,符合游客的要求。本例中的游览计划就显得不太科学。如果将参观兵马俑的日程提前一天,即使第二

天不改变航班的话,也不会影响游客的情绪,因为多数游客到西安的主要目的就是参观兵马俑。可见,分清参观项目的主次、了解天气变化等情况,是合理安排计划和做好准备工作的重要环节。导游员遇到计划安排不合理的情况,应提前与有关人员商量,尽量保证参观的主要项目能得以落实,以防意外事情发生而影响原先的游览计划。

案例 4

英明的建议

有某年 8 月份,我国发生了特大水灾。武汉的导游员王小姐正在接待一个日本的学生团,计划从武汉乘火车去广州。因为水灾的影响,火车不能按时开,至于何时开也无法确认。如果旅游团不能按时离开武汉,那么肯定会影响以后的行程。王小姐按照计划上的电话与组团社联系,组团社建议她与游客商量改乘飞机。她把这个建议转告给客人后,大家表示赞同。虽然游客旅游的费用增加了,但可以准时离开武汉而保证旅游行程。于是王小姐亲自联系,以最快速度办理好机票,并请票务组退掉火车票。那个团刚走后不久,火车票就停售,连飞机票也搞不到了。由于王小姐的机智灵活,使得那个旅游团在华的日程能够按计划顺利地进行。客人们回国后纷纷给她写了表扬信,夸奖她的服务是一流的,处理事务也是一流的。

评 析

导游员在实施接待计划时可以根据实际情况的变化而随时调整,因为一些不可控因素随时都会影响到计划的实施。为了做到这点,导游员在准备工作中应对具体情况具有一定的预见性和主动性。所谓预见性,就是对影响接待游客的客观因素予以充分的考虑,预先想到哪些是可能影响接待游客的不利因素。所谓主动性,就是针对那些不利因素,采取积极的行动,找到可行的解决办法,而不是按部就班地等候旅行社给予解决。本例中王小姐为游客改变交通工具的做法就充分体现了这种预见性和主动性。如果她继续等待原订的火车票,不去主动联系飞机票,那么那个团就会滞留在武汉,接待的效果必然会受到影响。真出现这种状况时,责任虽然不在她,但毕竟会影响我国旅游业的整体形象。所以,一个合格的导游在做好本职工作的同时,还应主动地多做一些分外的事,目的就是要全心全意地接待好旅游者。

案例 5

保证质量的“承诺”

某年春节期间,北京的导游员赵先生接待美国 A 团 5 人和 B 团 6 人两个小包价团。根据计划,A 团住在中国大饭店,B 团住北京贵宾楼饭店。当两个团的外宾先抵达中国大饭店后,都要求住进这家饭店,并拿出各自旅行社所发的计划给赵先生看,计划上果然都注明是住中国大饭店。外宾刚入境就遇到住宿安排与计划不符的问题,B 团的游客情绪比较激动,不愿再去贵宾楼饭店。赵先生想,只靠简单的解释是不能打破这种僵局的,况且那天又是休息日,无法与组团社外联的人联系,解释过多可能会与客人发生争执,使局面混乱。于是,他先动员大家去换钱,然后按组团社计划和中国大饭店的房间预订,先把 A 团客人安排好,再把 B 团的客人召集起来,向他们详细介绍北京贵宾楼饭店的历史、现状和地理位置,并告诉他们那家饭店历来都是外国游客最向往的高级饭店。他还说,由于今天是休息日,无法找到旅行社的外联人员查明情况,据推测,组团社因在中国大饭店没有订到足够的房间,而为了照顾客人,才另外为他们安排了贵宾楼饭店。赵先生最后还向客人作出三点保证:1)保证所换饭店与现有饭店的档次一致;2)保证所换饭店的价格与现有饭店的价格一致;3)先住进贵宾楼饭店,如不满意,第二天再与组团社联系换饭店。B 团的游客听了赵先生的解释和保证后,情绪终于开始平静了,也同意先住进贵宾楼饭店。

当游客走进贵宾楼饭店受到服务人员的热情接待时,一切烦恼都消失了,只是一个劲地询问哪间房可以看到天安门,哪间房可以看到王府井大街。赵先生见大家都很高兴,便开始与他们商讨在京的旅游日程。



评析

当游客的计划与旅行社的计划不符时,处理起来确实比较棘手,因为这种问题很可能牵涉到旅行社与游客双方的利益,处理不好会使旅行社遭受损失,或让游客不满。一般来说,导游员应严格按照接待计划行事,游客要求增加计划中没有的项目应由其自理。实际上接待计划遗漏游客要求的情况时有发生。这就要求导游员把这种情况也纳入到接待前的准备工作中,在思想和程序安排上做好充分准备。一旦遇到问题,要积极与旅行社联系,迅速处理,而不能机械地用旅行社计划的要求去压制客人。本例中赵先生与组团社联系不上时,能够冷静地分析客人心理,耐心地向他们说明情况,

以承诺的形式表示旅行社对他们的重视,终于平息了游客的不满情绪。可见,怎样使游客的心理放松,理解和信任导游员,也是接待计划准备工作中的重要内容之一。游客最关心的是他们所购买的旅游产品是不是物有所值,居住条件、游览项目、服务水平等是不是能够达到他们的要求。导游员如果能够让他们感受到服务的热情和周到,使他们真正得到心理上的尊重,那么双方计划上的差异是一定能够合理协调的。

案例 6

“安民告示”必不可少

某年秋季的一天,杭州的导游员张小姐负责接待一个“西湖一日游”的散客团。当时正值旅游旺季,大轿车内座无虚席,坐满了来自不同国家互不相识的游客。在游览过“花港观鱼”公园后,两对夫妇因为座位问题发生了口角。A 夫妇说 B 夫妇占了他们的座位,让他们离开;B 夫妇则表示他们根本不知道应有固定的座位,大家都是随便坐。A 夫妇却坚持那座位属于他们,未经允许别人不得占用,否则就是对他们不尊重。双方各执己见,谁也不让步,其他人则被他们的吵闹声搞得很扫兴。对此,张小姐事先一点思想准备都没有,也不想参与到游客的是非之间,但为了保持车内的和谐气氛,不得不上前劝阻。她先把 A 夫妇劝到前面导游员乘坐的位置上,避免他们无休止地争吵,然后向大家解释此旅游车不标明座位号,希望大家记住自己的座位位置,记住自己前后左右的人,并对没有向大家说明情况导致发生刚才的事情表示歉意。这样处理后,游客们又开始兴致勃勃地继续游览西湖的美景。事后 A 夫妇私下向张小姐表示了歉意,说他们当时不够冷静,给大家添了麻烦。此事张小姐记忆犹新。



评析

导游员在接待游客前应针对不同游客的特点做好充分的准备,在准备中不应忽视任何细小环节,否则在遇到问题时就会措手不及。例如到某景点后,应告诉游客们大轿车的车号、停车的地点、出发的时间、座位问题和人身物品安全问题等,对一切可能发生的问题都应考虑在前,事先向游客交代清楚,否则即使是一件小事也会把导游搞得很尴尬,有时还会影响接待质量。本例中的张小姐就是因为忽视了事先提醒游客记住自己的座位,认为散客团和其他旅游团一样座位由宾客自己安排,而发生了游客争抢占座的事情。因此针对这种自由组合的散客团,导游员不但要做好讲解工作,还要

尽到‘领队’的义务,要针对他们的要求事先安排好游览中的各项活动和内容。

案例 7

“知己知彼,百战不殆”

某年 11 月,北京的导游员孟小姐接待了一个十多人的外国旅游团。那些游客很爱提问,经常要求导游员介绍一些近期的新闻。在去长城的路上,他们一会儿询问中国总理访问美国的情况,一会儿又问中国人对北约袭击中国驻南使馆事件的反应,对中国加入世界贸易组织的进展情况以及中国的建设与发展情况也十分关心。孟小姐对大家的问题有问必答,显得十分自信。她告诉大家,中国自从改革开放以来已经取得了举世瞩目的发展,在世界上的地位也越来越高,当年举行的 50 周年大庆活动便充分体现出中国的实力;加入世界贸易组织是为了与国际接轨,有利于经济的进一步发展;中国是一个发展中国家,希望在和平的环境下与世界各国搞好关系,对敌对势力采取坚决抗争的态度,坚信凡是热爱和平的人,都会支持中国的建设和发展。大家对她的回答都很满意,车内的气氛显得轻松自如。

突然,一位游客问她是否知道去年美国宇航员对‘哈勃’太空望远镜进行改造的情况。孟小姐坦诚地回答,对那件事的细节并不十分了解,希望他详细地讲解一下。客人得意地把 1998 年 2 月美国 7 名宇航员乘坐‘发现号’航天飞机升空,对在太空飞行了 7 年的太空望远镜进行改造的事件作了描述。

一路上,孟小姐还结合游客所了解的一些历史事件向他们介绍了长城的历史和修建情况,把长城与二战期间法国人所修的‘马其诺防线’作了比较,讲到中国长城和荷兰防洪大堤被登月的美国宇航员看到的事实。大家对孟小姐的讲解很感兴趣,不断夸奖她知识广博。但孟小姐仍对刚才缺乏了解有关宇航员改造太空望远镜的事情而自责,心想回去后一定要好好查看一下资料,为今后的接待工作做好准备。

评析

在接待旅游团之前,导游员除了准备好计划单、导游证、旗子、喇叭、票证、地图等物质用品外,还要在语言、知识、活动内容等方面进行认真准备。语言是导游服务的重要工具。导游员不仅要有扎实的导游业务知识,而且还要掌握规范化、艺术化的语言技能。导游讲解是一门口才艺术,也是导游员

必须熟练掌握的基本功,语言基础不扎实,就会影响有效地传递与沟通。语言准备方面,不但要注意内容和思想的正确,还要在语音、语调、语法、用词等表达技巧方面多下工夫,要注重语言表达的清楚、生动和流畅,如多掌握一些接待国的谚语、俚语和习惯用语,便可在接待中收到良好的效果。知识准备和活动内容方面主要包括导游业务的各项程序、景点知识等,其中了解时事、报告新闻是不可缺少的一项内容。国外旅游者到了异国他乡,由于受语言障碍和环境生疏的影响,消息闭塞。导游员平时要注意国内外一些重要新闻,如重要人物的互访、游客所在国大选情况、国内外的政治和经济发展趋势、大型运动会、战争和自然灾害等等,必要时可给游客做一些专题新闻报道,这样既能使客人及时了解国内外重要新闻,又可以丰富他们的旅游生活。

知识的掌握要注意广博性和延伸性,只了解与中国有关的知识还不够,还要了解游客本国本土的情况,要做到“知己知彼”。本例中的孟小姐就是因为对宇航员改造太空望远镜的情况了解不多而自责。但她能巧妙地突出提问者的身份,让提问者代为讲解,同样达到了使大家了解那事件的目的。在讲解长城的过程中,她又对照性地提到游客所熟悉的历史、事件和事物,使大家产生亲切感。因此,语言和知识的准备最好能做到为多数人所认同、所接受,这样才能取得良好的讲解效果。

案例 8

安排活动应“因人而异”

某年 5 月,北京的导游员姜小姐接待了一个 15 人的法国旅游团。该团在京日程安排得很紧凑 第一天晚上入境后,到饭店休息 第二天上午参观天安门、故宫,下午去颐和园、动物园,晚上吃风味餐、看京剧 第三天上午去八达岭长城,下午去定陵,晚上去王府井购物 第四天上午去天坛、雍和宫,午餐后乘下午的航班去西安。

第二天游览过程中游客们兴致很高,每到一处他们都拍照留念,听导游员的讲解也十分认真。只是在景点的步行距离太长,团里大部分人是老年人,有些人就感到很劳累。晚上吃烤鸭的时候,气氛达到了高潮,因而京剧开演了 30 分钟他们才赶到剧场。回饭店的路上大家对当天的旅游安排非常满意,赞不绝口。

第三天,一些人的疲态便显露出来了,在长城有人只是登上一个敌楼,

照了几张相便返回旅游车休息。在定陵有两位老年游客更是不愿下那么多台阶去参观地下宫殿,姜小姐只好将疲劳的游客先安顿好,再去为其他人导游。回去的路上,有些游客要求先回饭店休息一下,再去吃饭、购物,结果再次集合时,只有 6 个人去吃饭,其他人都想洗澡、休息了。晚饭后只有两个人要求到王府井购物,其他 4 人自愿坐出租车回饭店。在送购物客人回饭店的路上,姜小姐心里有一种说不出的滋味。

第四天上午参观过天坛,由于游客行动过于缓慢而使得时间不够,无法再去雍和宫参观。大家匆匆到指定的餐厅用过餐后便赶去机场了。一路上姜小姐征求了游客们对此次在京旅游的意见,有人反映,刚开始时感觉不错,但越到后来越感到活动单调,并且有些劳累。对于姜小姐的服务和讲解大家还是感到很满意,但希望根据老年人多的特点,多留出一些放松的时间。

评 析

导游员在接团前应该认真研究计划,并根据计划拟出周密的活动日程。安排日程时应注意:

1. 分析游客的需要。要根据游客的国籍、职业、年龄、性别来分析他们最感兴趣的东西。如西方游客喜欢参与性强的旅游活动,东方人则更喜欢观光旅游;年轻人体力好希望多看一些东西,老年人则愿意将活动的节奏放慢,多留出一些休息时间;文化层次高的游客理解能力强,可能对我国古建筑等资源感兴趣,一般游客则对生活方面的情况更感兴趣。

2. 向游客通报计划安排。活动前应把计划和日程告诉游客。有领队和全陪的团,要与领队和全陪商定活动日程,商定时要以我为主,告诉对方如此安排的理由,以免对方提出不合理的要求时难以应付。本例中的姜小姐就是因为没有事先与客人商定日程安排,大部分游客在第三天的旅游后,不愿去吃晚饭和购物。

3. 活动日程的结构要合理。在制定活动日程时应循序渐进,切忌“虎头蛇尾”。本例中的日程安排就显得前紧后松,头两天活动太多,客人感到很疲劳,而后面则有些单调乏味。如果在头一天的游览后安排京剧,大家在游览了一天后,坐在剧场里可以欣赏异国他乡的艺术,又可放松情绪,消除疲劳。如果离别之夜去吃烤鸭,他们则可享受那充满友谊之情的饯行之宴,会对旅游地留下美好的记忆,从而把旅游活动推向高潮。

4. 活动日程应符合多数人的要求。对于活动日程紧、项目多的旅游团,如果多数人精力充沛,则一定要满足他们的要求,绝不能“偷工减料”。对老年人多的团,则可根据他们的要求灵活处理。本例中,姜小姐在一些游客

疲劳时能够先安排他们休息,再去带领多数游客游览,处理得十分得当。如果游客要求增加项目,但不涉及到费用,或游客同意增加费用,则应尽量按他们的要求安排。

合理地安排旅游活动日程,可直接反映出导游员的能力与素质,关系到接待工作的质量、效果与成败,因此必须引起每个导游员的重视。

案例 9

事实胜于雄辩

某年冬季,北京的导游员路先生接待了台湾的一个 5 人旅游团。按计划安排,晚上在机场接到他们后应先去一家餐馆用餐,然后送他们到预订的饭店,第二天才开始游览活动。在去餐馆的路上,路先生简要地把今后几天的活动日程向大家介绍了一下,没想到却遭到那些人的一致反对:“按照我们的计划,第一天应先去北海公园看冰灯,再到天桥看杂耍,吃夜宵,最后回饭店。”这几天的活动安排一定要听我们的,否则我们就要换导游。”听着那些人七嘴八舌,路先生的气就不打一处来,心想这些人真不懂礼貌,早知如此,根本就用不着和他们商量。但他还是耐心向他们解释了旅行社的安排,并请他们拿出自己的计划来对照。经过对照,路先生发现对方计划的安排内容与我方旅行社的安排不同,游客刚才要求的项目都有,而且还有很多在旅游期限内无法实现的内容。他告诉客人这只是台湾旅行社单方面的宣传,事实上有些项目根本无法实现,如果他们不相信,第二天可以先到北京的旅行社去问清楚。他根据自己手里的计划一项一项地向游客解释,告诉他们这些安排已充分考虑到他们的要求,对于其他要求只要能实现,大家又同意付费,一定尽量满足。

在路先生的解释和劝导下,他们终于到餐馆用了晚餐。当旅游车路过北海公园时,路先生又特意请游客下车,询问北海公园最近是否有冰灯展览,得到的答复是没有。上车后他又向客人说明,台湾旅行社的计划带有宣传性,只能作为参考,例如计划上天桥的一些风土人情项目是几十年以前的事情了,现在早已面目全非了,如果有时间可以坐出租车去看一看,就会搞清楚了。那时,游客们终于相信了路先生的话,并对刚才过火的言辞表示了歉意。大家都表示愿意按照路先生的日程安排活动。



评析

在接待工作中,导游员手里的计划往往与游客手里的计划不同,这是因

为境外游客的计划是境外旅行社的宣传计划，主要是为了吸引游客而制定的，一是可能有失实的成分，二是日程安排过满。如果不按照游客日程计划去实施，客人就会误会，产生不满。因此在接到游客后应及早请他们出示其计划，用我方的计划与之对照，发现重大差异时，要通过旅行社内勤了解情况。若确实不属于我方计划之内的项目，就要向游客解释清楚，告诉他们：我方计划是根据客人在旅游地的停留时间和主要路线由境外旅行社与我国旅行社商定的，境外旅行社并不了解中国的情况，他们发给游客的宣传计划只能作为参考，我国的旅行社会尽量满足游客的要求，安排好游览项目，使游客满意。

本例的事实说明，事先与游客对照计划，以避免误会，使旅游活动顺利进行，是十分必要的。

案例 10

总结问题,及时改进

某年 8 月的一天晚上，上海的导游员唐小姐在车站接到了一个由苏州来的旅游团。她把客人送到静安希尔顿酒店后，就让司机回家了。那时游客们突然告诉她，大家还没有吃晚饭，请她安排一下。唐小姐听后很吃惊，因为按计划安排，晚饭应该在苏州吃，她只需在接到客人后把他们送到饭店，当天的任务就算完成了。唐小姐因为没有思想准备，也没带旅行社的用餐结算单，又把司机放回家了，所以有些手足无措。那时已经是晚上 8 点钟了，游客们显得情绪很低落。她连忙和旅行社联系，叫出租车把游客们送到一家餐馆用餐，并向大家解释，这种失误是由于苏州旅行社与上海旅行社交接不清楚所造成的。由于导游的努力补救，游客们终于用上了餐，并对唐小姐的工作表示满意和感谢。

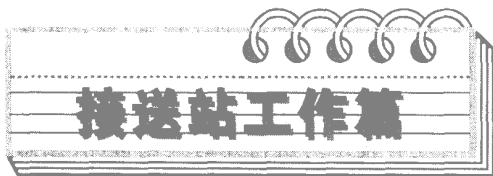
此事对唐小姐的触动不小，回家后她立即在工作日志上写道：①接团前应有充分的准备②注意团队到达时间是否与就餐时间冲突③接待中随时都要带齐餐单与票据④到达饭店将客人安排妥当后，再让司机回家。

评 析

导游工作并不像一些人想像的那样轻松消闲，也不是简单的“吃喝玩乐”；而是一项要求导游员责任心强、工作态度认真、作风细致和业务知识广博的工作。针对这些要求，导游员不但要在接待前认真准备，以防不测，在接待后也要及时总结，发现问题，迅速改进。导游员要能随时发现是否出现

了敷衍游客、思想放松、工作马虎、语言障碍、知识贫乏等问题,对于产生问题的原因应认真分析,找到妥善解决的方法。

本例中的唐小姐能够及时总结,发现了接待时准备不充分、没有注意游客就餐时间与到达时间的协调、没有随身携带票证单据和没有处理好带团司机的去留时间等问题。及时总结可为提高今后接待工作的质量积累经验。可见,导游接待前的认真准备与完成每项任务后的及时总结都是很重要的。认真准备可使人提高应对不利因素的预见能力,即未雨绸缪,而及时总结则可对已发现的问题防微杜渐,改弦更张。



案例 1

“灵感”的应验

某年秋季的一天,北京的导游员余先生到机场去接一对外国夫妇。由于同时到达了好几个航班的飞机,机场大厅接机的人很多,显得很拥挤。余先生举着接机牌挤到出口处,想尽快接到游客。好几对外国夫妇从出港的人群中涌出,看了看余先生手中的接机牌,便摇摇头走开了。等了近一个小时,下一个航班的飞机快到港了,余先生仍没有接到客人,但他看到本旅行社的一个同事接到了一个没有领队的旅游团,正向门外走去。客人佩带的胸牌与他要接的客人由同一个外国旅行社所发。余先生灵机一动,忙请司机代他举着牌子等在大厅里,自己赶到大厅外面去看一看。在停车场一辆大轿车旁,他见到一对夫妇与那个团的导游正在交涉什么。他连忙赶上前询问,果然找到了自己要接的客人。原来这对夫妇和那个团的游客在飞机上结识后,了解到他们所住的饭店、提供服务的旅行社都与自己的相同,而胸前所佩带的标记又由同一家国外旅行社所发,便以为和那些人在一起就能找到导游,所以出港时就跟着那些人,根本没注意接机人手中的牌子。来到停车场,那位导游员一数人数,发现多了两个,此时余先生刚好赶到。



评析

接站是导游接待工作的开端,做好这项工作并不简单。一般而言,做好接站的关键在于精心准备和处事灵活这两方面。准备的内容包括:了解所接团队的名称、人数、特点,写好接站牌,了解飞机和火车的航班或车次,掌握好接站时间等。由于在接站过程中可能会遇到飞机延误或火车晚点的情况,加之有时人多,场面混乱,做好接站工作不容易。在接站时,要尽量做到接人及时、准确,处事灵活。接人及时可给人留下良好的印象,松弛其紧张的心理,因为客人一到旅游地就看到有人接待,心里自然踏实。在接不到客

人时,应分析原因,耐心寻找。若一时找不到客人,可能的原因是客人等候行李还没有出来,或被饭店接站员及其他人接走了,或没找到导游而叫出租车自己走了,或坐其他航班及车次还没有到等等。针对这些因素,导游应尽可能多地了解清楚其他接站人员的情况和接站场所内外的人流情况,注意与自己所接客人特点相近的游客,避免客人被其他人接走。本例中的余先生能够在没有接到客人的焦急等待中,通过客人胸卡相同的现象,敏感地推测出客人可能被其同事接走,就是灵活处事的一例。与他相比,那个导游就显得较为粗心,如果他一接到客人马上清点人数,就不会把多余的游客带到停车场去了,而余先生也能及时找到客人了。

案例 2

正确的‘推测’

某年 10 月的一天,桂林的导游员刘先生到机场去接一个从香港来桂林的英国客人。不料到机场后,机场调度室和香港航空公司驻桂林的代表通知,那个航班因故取消了,接机的人可于翌日上午 8 点来接人。那时,他又从进港预告牌上看到,在那个班机之后,还有两个班机在 1 小时后从香港来桂林。他想以前曾有过旅客因航班取消而改乘当天其他班机的事例,那位客人会不会坐下一个航班来呢?于是他决定留下等候,希望能接到自己的客人。1 个多小时后,那位客人果然乘其他航班抵达了桂林。客人见有人接机喜出望外,因为他原以为由于航班取消,当天不会有人接机了,准备自己叫出租车去饭店。他没想到导游还在特意等着接他,因此心情非常好,对刘先生的热情服务表示了衷心的感谢。

评析

在接站(机)的过程中,由于一些不可控因素的影响,导游员有时会接不到客人。责任心和应变能力强的导游员会千方百计地克服不利因素的影响,尽可能地达到目的,但责任心和应变能力不强的导游员,则会在按计划接不到游客时马上离去,或把没接到人的责任推诿掉。

本例中的刘先生根据当原航班因故取消时有些人可能改乘同一方向飞来的其他班机这一规律,推测客人可能于当天到达。在责任心的驱使下他坚持等候,终于接到了客人,没有造成误机漏接的现象,体现出较好的应变能力。可见,在没有接到客人时采取询问原因、推测客人动向、积极联络有关部门和耐心寻求解决途径等方式,最终是完全有可能接到客人的。



稳定情绪是关键

某一年北京的国际旅游非常红火,由于运力严重不足,除了超量使用北京国际机场之外,原南苑的军用机场也投入到紧张的运营之中。即使如此,由于不能按时乘上飞机而延误了旅游日程的旅游团也为数不少。

北京的导游员关小姐在 11 月中旬接待了一个 30 人的欧洲旅游团。离京赴西安时,由于天气原因飞机延误,机票落实不了,那个团在北京滞留了两天,改住了两家饭店。

滞留期间,客人由于长时间的等候,情绪非常不好。关小姐一方面多和他们接触,多讲解一些有关北京各方面的知识,在各方面照顾他们,稳定大家的情绪;另一方面积极联系机票,随时向游客通报航班的最新情况,并保证尽量争取不取消去西安的日程。大家感到导游一直在关心他们,积极为他们服务。那天,关小姐终于等到了由旅行社发出的该团去南苑机场乘机的通知。

在去机场的路上,游客们一扫沉闷的情绪,为能飞往西安看古都风貌而兴奋不已。

评析

对于旅游接待来说,飞机延误属于一种不可控因素,由此而造成的后果是相当严重的,因为游客会因此而抱怨我国整体旅游业的服务水平,把因等待而取消的游览项目或改变旅游线路而产生的不满情绪发泄到直接接待他们的导游员身上。导游员在遇到这种情况时,应正确地对待和处理。具体应做到:

1. 充分理解游客的亢奋情绪,不与之分辨、争吵。出现飞机延误时,导游员要站在游客的立场上努力平息大家的不满情绪,克服委屈、冷淡和对抗的情绪。
2. 耐心解释,热情服务,积极安慰客人。遇到误机现象时,客人最需要的是理解、关心和爱护。导游员在此时要加倍照顾和帮助客人,赢得他们的信任。
3. 尽快联系有关单位解决客人的困难。导游员应通过努力尽量保证他们的旅游日程不受误机的影响,尽快联系旅行社等有关部门落实飞机或火车的票证,使游客尽快从因延误而造成的阴影中走出来。