

导游栖息地--导游实务经典案例 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/454/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E6_A0_96_E6_c67_454158.htm “那是一个四川的旅游团，一共24名游客。事情出在最后一天游客们离开北京的时候。那天，游客要乘火车去大连，我是掐着时间安排的送站计划，并没有打出很多富余。可是，和我搭档的司机是一个新手，没有设计好当日最佳的行车路线和万一遇上堵车及早避开的准备。结果，汽车走到崇文门遇上了严重的堵车，马路像个停车场，不一会儿工夫，我们的车就前后动弹不得了。当时，离火车开出还有不到半小时的时间。司机几次下车查看路况，确认前进彻底无望以后，顿时就着了慌，一个劲儿摇头叹气，话里还甩出了抱怨我的意思。这时，我哪里还顾得上和司机分辩事情发展到此究竟怪谁。我思索片刻之后，对游客说，堵车的情况大家都看到了，你们对我的工作有什么不满意，可以放在以后再说。现在离开车还有20多分钟，如果我们在这里等着，肯定要误火车；如果大家抓紧时间，客们的行李送上飞机”，这又是何等的平凡朴素。W女士只是以守拙的心态出招数，她并没有稳操胜券的把握；她的用心，实在是再简单不过了：为了让游客的行李和主人一起起飞，这个办法可以一试。后来发生的事情，恰恰是拙中出巧，奇巧化解奇难，天遂人愿了。因为获得了成功，w女士的行为成了一个创举，成了一个经典。但是我要提醒新导游员，不要只是品味w女士以奇巧化解奇难的工作方法，还要认真体味她那种勤于守拙的职业习惯。步行赶过去，完全有可能赶上火车。与其坐以待毙，不如放手一搏。大家看怎

么办好哇？虽然有几个游客还在抱怨，但是大多数游客愿意步行赶过去试一试。于是，我立即组织游客，各自拿起随身带的行李，下车来到便道。一场负重赛跑就从那里开始了，24名游客肩扛手提着随身带的行李，向已经看得见钟楼的北京站奔去。我真庆幸那个旅游团里没有带着小孩子的妇女，否则，这步行的努力是很难成功的。也真庆幸遇上了当时穿行于北京街头的小三轮车，他们帮助我拉上了几个年老体弱的游客，大大提高了前进的速度。我一边走一边想，按时间估算，很可能是赶不上火车了。但是我不能放弃努力，因为一旦放弃努力，将会产生非常严重的后果：二十几个客人当天要接着住酒店，公司赔钱不说，如果再买不到第二天的火车票，还要安排游客乘飞机走；而且，一旦行程打乱了，后面接着还不知道会出现什么连锁反应呢。终于进了北京站，离开车还有不到10分钟的时间。游客们一个个早已气喘吁吁，趁着还没有停止检票赶紧进站。进站口倒是通畅，我拿出票来递给了检票员，并向她说明了我的特殊情况。谢天谢地，火车还停在站台边上，我们总算赶上了。我一面招呼游客抓紧上车，一面向车尾的行李车厢跑过去。只见行李员正在那里着急，游客的行李堆在车厢门口：人没有到，行李员也没有装车。我和那位行李员四目一对，彼此就明白了。于是那边游客上车，这边行李员和我验手续、上行李，几乎就在火车启动时车身向后震动的那一瞬间，游客的最后一件行李被装上了车。“点评：好悬呀！读这个案例紧张得简直令人喘不上气来。前面是堵，中间是急，最后是险，假如结果是没有赶上那趟火车，这些四川的游客不把Y导游员“活吃了”才怪呢。然而这个案例的意义也正在于此。Y导游员出彩的

地方就在于他面对危局敢于弄险，敢于做出一个“置之死地而后生”的决策，并且取得了成功。北京这个地方，堵车是常见的事情，也有一定的规律可循，然而谁也不敢保证不出意外。Y导游员和他的司机搭档的遭遇就属于遇上了意外。Y导游员认为司机“没有设计好当日最佳的行车路线和万一遇上堵车及早避开的准备”，这似乎是对臻自己搭档的一种苛求，因为相对于当时已经发生了警变化的情况，事前再好的设计和准备都不能保证做到万无一失。对于新导游员来说，Y导游员有三点可学之处。第一是他的当机立断。与其坐以待毙，不如放手一搏：遇到瘫痪性的堵车，只要步行有可能赶上，就应该组织游客试一试。Y导游员果敢地抓住了战机，争取了时间。第二是他权衡利害迅速准确。两利相权取其重，两害相权取其轻。Y导游员能够迅速掂量出轻重，做出准确判断，是因为他熟悉北京站附近的情况。情况熟悉有助于他做判断、下决心。第三是执行决策的执著精神。一旦下定决心、执行计划，就要破釜沉舟、一往无前，有一种“不见输赢绝不下赌场”的劲头。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com