

2010年导游实务案例分析：其他旅游团要求搭车导游资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/634/2021_2022_2010_E5_B9_B4_E5_AF_BC_c34_634608.htm 其他旅游团要求搭车 1998年10

月，导游员小林作为全陪带领一个27人的旅游团做华东游，行程为七天。该团在游览了苏州后按计划赴杭州，正欲启程时，旅游团接到小林所在旅行社的求助电话，说旅行社有一个六人散客团因车子出了毛病想搭乘该团的旅游车回杭州。领队自己表示同意，但他声称要与游客商量后才能决定，当领队与游客商量时，有几位游客却表示不同意，他们认为这车是自己团的游客出钱包下来的，不可以随便让其他游客搭乘。小林觉得左右为难：一方面是游客不同意，另一方面事关旅行社利益，且车子也有空位。他前思后想，觉得仍要去沟通游客的思想工作。于是他又找到领队，在领队的帮助下，小林终于说服了持不同意见的游客。六位散客上车后，小林一路上认真讲解，他讲故事、唱歌，活跃车内气氛，消除了旅游团游客因有别的游客搭车而产生的隔阂感。分析：这是一个有关搭车的案例。本案例中，有另外游客要搭乘自己所带旅游团的旅游车，但游客对此提出异议，这是合情合理的。因为依照旅游协议书，旅行社所提供的旅游车是由该团游客付款租下的，旅游团在该地区游览期间，其使用权仅属该团。作为全程导游员，当然应该为旅游团游客利益考虑，尊重游客意愿。但此案例又有些例外，要搭乘的六位游客是全陪所在旅行社的散客。怎样做才能既不给该团游客的利益带来损失，又能减轻自己所在旅行社的负担呢？分析一下本案例中全陪小林的做法，应该说是可取的。首先，小林尊重领

队、尊重游客，当有游客表示异议时，他没有把自己的意愿强加于人；其次，在领队同意的前提下，他又与领队一起去做有异议的游客的工作，这样做有条理。领队是旅游团游客的领导，是旅游团游客的代言人，领队的讲话更有威望，更有分量。再次，在六位散客上车后，小林又采取了唱歌、讲故事等转移注意法，使自己旅游团的游客觉得车上虽然多了几张陌生脸孔，但并没有因此而导致旅途的不愉快。相关链接：2010年导游实务案例分析：导游员如何处理游客的投诉2010年导游实务案例分析：个别游客与团内其他成员不合群2010年导游实务案例分析：饭店少给两间客房2010年导游实务案例分析：制止游客迟到、拖沓的行为2010年导游实务案例分析：行动不便者上黄山 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