

勿以恶小而为之，勿以善小而不为 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/184/2021\\_2022\\_\\_E5\\_8B\\_BF\\_E4\\_BB\\_A5\\_E6\\_81\\_B6\\_E5\\_c34\\_184215.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/184/2021_2022__E5_8B_BF_E4_BB_A5_E6_81_B6_E5_c34_184215.htm) 勿以恶小而为之，勿以善小而不为

有感于旅游“细微服务”活动 随着人们生活水平的提高，越来越多的人走出家门，开始享受旅游的快乐，同时，人们对旅行社提供的服务有了更多、更高的要求。因此，怎样把旅游服务工作做得更细微、更周到，是旅游从业人员当务之急。导游员是旅游业第一线的从业人员，与游客有着更直接、更密切的联系，导游员服务水平、服务质量的高低优劣直接影响着整个旅游接待任务。导游员工作是复杂琐碎的，每次面对的游客不同，每次所处的客观环境不同，需要导游员根据实际情况调整工作方式，以最适宜的方式服务游客，完成接待任务。“诚心、耐心、细心、精心”，“换位思考”，把游客当作亲人、朋友，急游客之所急，想游客之所想，尽自己所能，向游客提供合理而可能的“心贴心”服务，是每一个导游员都应该努力做到的。从小事做起，“恶以恶小而为之，恶以善小而不为”，是把导游服务工作做好的根本。自2004年，省、市旅游局深入开展旅游细微服务年活动以来，我更加严格要求自己，在带团过程中认真做好每一件小事，服务水平不断增强，服务质量不断提高，得到了游客和旅行社的多次表扬。2004年9月14日清晨，我在兖州火车站接团。火车准点到站，当全陪举着组团社的团旗，带领游客从出站口走出的时候，我看到的是一群满头银丝、步履蹒跚的老人，不由暗自提醒自己：接待这样的老年团要比平时更加用心，讲解的语速一定要慢，走路的速度一定要

慢，饭菜一定要安排得松软易消化……我面带微笑，从一个岁数看起来特别大，走路很吃力的老人手中接过行李，引领游客顺利找到汽车，正式开始了为期两天的地接工作。“有朋自远方来，不亦乐乎？”在引用孔子两千多年前就发出的欢迎词之后，我简明扼要地做了自我介绍，并把当天的行程和注意事项详细说明。同时询问老人们我的语速他们是否听得习惯。我强调指出三孔的面积大，景点多，游人繁多，路径复杂，恳请老人们服从指挥，配合导游顺利游览景点。为了让老人们少走路，我让司机把旅游车开到了孔庙南门的宫墙外，又嘱咐司机等老人们全都下车后把车停到孔府后门。站在车门口，我搀扶着游客们陆续下车，然后交代好行程路线、集合地点和集合时间等，并统计好可以享受优惠门票老人的人数。讲解完“万仞宫墙”以及“金声玉振坊”后，利用老人们自由活动的时间，我去办理团体票务，不时提醒自己这次接待任务是对自己的又一次考验，一定要细心、认真，想老人之所想，急老人之所急，以圆满完成工作任务。在正式开始讲解后，我得知这些老人是西安师范学院的离退休教师，不由提醒自己更要注意讲解的内容和风格，我对老人们说：“你们是辛勤耕耘在杏坛的优秀教师，这次能给你们服务是我的荣幸和很好的学习机会，请老师们对我提出批评，希望通过这次带团提高自己的水平”。我边询问老人们对我的讲解是否满意，边通过观察在我讲解时老人们的面部表情来调整自己的讲解重点和风格，终于看到老人们在不停地点头示意和满面微笑，听到他们一阵阵的笑声。我开始送了一口气，并给自己的这次讲解的风格定为：内容严谨翔实、语速中等偏慢、正史为主，穿插野史杂谈，幽默诙谐但不失

高雅。由于刚刚下过雨，景点内地面上的青苔很多，我不时提醒老人们当心路滑，小心脚下。在游览孔府时，每过一个门槛，我都要提醒老人们门槛太高，高抬腿，并亲自搀扶他们迈过门槛。我还特意多安排了几次在卫生间附近休息的时间（老人大都尿频），并通过拍照片，讲故事来调剂气氛，使需要频繁去卫生间方便的老人不感到尴尬，使在外面等待的老人不感到无聊。因为跟着我听我讲解的老人太多，还有很多的散客竟然从孔庙一路跟了过来，在游览孔府和孔林的小庭院时，我不得不少讲几句，在走到大庭院时再补充内容，没有一点懈怠，把日积月累的知识组织在一起，向老教师们展示了一名康辉导游员的风采。在孔子墓前，我建议老人们排成三排，一起向孔子鞠躬致敬，老人们齐声赞同。在我的统一口令下，人类灵魂的工程师实现了跨时空的交流，老人们游览三孔圣地划上了圆满的句号。考虑到老人们对饭菜的特殊要求，我提前通知餐厅一定要把肉炒熟炖透，把饭菜做得适合老人口味。老人又提出能否有面条吃，我又找到餐厅经理，好言要求加了清汤面，老人们十分感激。团里有一个老太太是回民，而且是很正统的穆斯林。她不进汉民的餐厅。在曲阜用午餐时，我提出在酒店给她单独安排一个餐位，但她执意不肯进酒店。我又帮她搬了商店的椅子，让她在阴凉处吃她自己带的食品，领队、全陪和她都感谢我热情、细心、周到。在济南用晚餐时，其他的客人都坐好用餐了，领队和全陪也都坐下了，但是我还是惦记着那个岁数很大的回民老太太。找了半天，都没有看到她的身影，天已经黑了，我和领队、全陪到处找她，我终于在马路对面找到了她，当时她正在买方便面。看到我着急的样子，她很不好意思，

连声说对不起（第二天送团时，我在感谢领队、全陪和游客对我的工作支持的同时，委婉地提醒老人们在以后三天胶东半岛的旅行增强集体主义观念和安全意识，在单独外出时一定要和领队或者全陪说明自己的去向，领队和全陪向我投来会意和感激的眼光，虽然我能带山东全线，但组团社是分段操作的）。午餐和晚餐，我就在这样的茫茫碌碌中进行了，好在早已习惯了，虽然自己没有吃饱但是也没有觉得很饿。倒是游客们都提醒我好好照顾自己，忙完工作可以再吃点，不然要把身体弄坏了。可我真的一点胃口都没有了，也许这是我保持“苗条身材”的秘诀吧。 [1] [2] [下一页] 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](http://www.100test.com)