

冬雷夏雪带团记录之有心栽柳柳成荫 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/185/2021\\_2022\\_\\_E5\\_86\\_AC\\_E9\\_9B\\_B7\\_E5\\_A4\\_8F\\_E9\\_c34\\_185765.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/185/2021_2022__E5_86_AC_E9_9B_B7_E5_A4_8F_E9_c34_185765.htm) 做导游以来，经过好多事情，古人说，无心栽柳柳成荫，而我却说，我们这个工作，一定要有心栽柳柳才会成荫呢！在这里，我想先给大家讲讲我今年最成功的一个团队和最不成功的一个团队的情况。这两个团都是江苏散客团，一个三十人，一个二十八人，景点安排都一样，却因为自身的原因，带出了两种不同的效果。第一个团队是江苏常州客人，是七月份正热的时候来的北京，那时候天热，游人相对多，我的团队中有老人有孩子，可是由于我的努力，这个团队最后客人反映非常好，有小费，有表扬信，而我和司机全陪也算小有收获。这样一个团队我是怎样带的呢？首先拿到计划后，我给行程单上的全陪打了手机，他们正在火车上，我详细问了团队的情况，七个小孩子多大，叫什么名字，有几个老人，老人多大了，有什么人陪同。然后我给宾馆打电话要了房间号，及楼层情况问了一下，心里先有了一个底。然后找了点时间到商店买了七个皮面非常漂亮的卡通图案的小本，只用了八元四角钱，我在每个本的首页都写下了这样的话：小朋友的名字 世纪商务旅行社欢迎他们全家到北京旅游，祝他们学习进步，玩的开心，然后是宾馆电话，旅行社电话，我的电话，及我的名字。一切准备就绪，客人来了，我以饱满的精神热情的接待他们，我的欢迎词讲完以后，就给那几个小学生布置作业了，让他们每天把北京之行记成日记，我们最后要做一个评选最后写的好的小朋友，我有奖励，说完我拿出来一会景泰兰的

笔，并且给他们简单的讲了一下景泰兰，一切都非常自然合协。我做完这些后就开始念小朋友的名字让他们到前面来领本，这时候车上所有的客人报以我的是热烈的掌声。我知道，车子开到宾馆的时候，客人已经在心里接受了我这个导游。安排房间的时候我依旧表现出来有条不紊，客人都纳闷，我刚接到他们，怎么对他们这么了解。客人都上了楼，我和全陪依次到每个房间走了一遍，问客人有什么问题，告诉他们有的房间设施怎么用。。。。。。当我下楼要回家的时候，有的客人房间门开着，听到我要走，竟然送我下楼出大堂，从他们的眼中，我看到他们对我不止是接受，应该有敬佩，他们已经把我当成他们的朋友了。以后的几天，我和师付全陪配合都非常好，我尽心的讲解，合理的安排餐时间，错开高峰期，客人有什么想法，全陪马上反映给我，而司机总是在客人到来之前找开空调，车上有晕车的朋友，我的塑料袋也都提前准备好了。有位客人在我反复强调注意卫生后，依旧乱扔东西，我发现以后并没有当着客人的面给他指出，而是自己走过去捡起来扔到垃圾箱，也怪了，这个情况客人看到几次后，再也不乱扔了，并且全体客人都非常注意卫生，司机说我们这些客人的素质抵得上外团。总之有个好的开始，就是成功的一半，那个团在我的精心安排下，达到了非常好的效果。分后的时候，车上的一位老干局的局长对我说，我们每年都出来旅游，你是我们看到的最好的素质最高的导游，北京之行因为有你，让我们觉得更加美丽。。。我听了心里自然开心，可是我却回答说：“在我们旅行社比我好的导游有好多呢，这是我们的工作，都是应该做的。。。”当然，话音落后，听到的依然是热烈的掌声。我清楚这个

团我带的是成功的，不管是小费还是那些回扣，我都是当之无愧的。然而十一我接了一个无锡的团队，却是我带团以来反映最不好的，也是经济收益最差的一个团队，并且接到投诉。我又是怎么带的呢？接团以前，因为我自己家里的事情，没有用心的安排，上团前的准备我全部省掉，这个团依旧有老人有孩子，我却什么都没有做。房间是全陪分的。我看到客人回到房间，我就给全陪留了我的电话，在前台订了早餐及叫早时间，然后回家了，我自己的理由是离家太远了。第二天下雨天变得很冷，我没有真正的为客人想想，那么多老人孩子，那么大的雨那么冷，他们身体受得了吗？依旧死板的按照计划走行程。路还是那些路，景点也是那些景点，因为我没有做事先的工作，在某些时候我费力格外多，走完颐和园，我的嗓子都哑了。不巧的是我们去香山的时候路上有禁行标志，也就是那天我们去不了，于是征求了客人的意见，我们换景点，我也没有按照工作程序让客人签字。说心里话，我也算是个尽职的导游，客人也是通情理的客人，当客人看到我为了让他们玩的尽量好一点，累的嗓子都发不出声来的时候，他们也认同了这次旅游的成功。然而，下午要送团了，中午吃过饭我让客人签意见单，有一位客人写下了：离飞机起飞还有六小时，香山没有去，太遗憾了！我心里此时也没有站在客人的角度想想，他们可能一生就来一次北京，香山没有去成，对他们说是一生的遗憾，我只想到客人是投诉我呢！于是我包了辆出租，让我的朋友带他们一家人到香山，而我们都明明知道，这时候如果去香山，他们一定会误了飞机。。。。当然最终没有去香山。可是十多天后，旅行社就接到了他们的投诉，我看到投诉信后，自己委屈

极了，我没有错呀。可是前几天听了郭教授的职业道德课后，我真正的意识到我错了。他的两个一的理论真的是很好，这个团是我带的众多团的之一，对我来说只是之一，客人呢，他可能只来一次北京，对他来说却是唯一的一次，因为我工作的不周，北京留给他的却是终生的遗憾！ [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)