

一个导游的自白：其实跟神经病差不多 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/213/2021\\_2022\\_\\_E4\\_B8\\_80\\_E4\\_B8\\_AA\\_E5\\_AF\\_BC\\_E6\\_c34\\_213716.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/213/2021_2022__E4_B8_80_E4_B8_AA_E5_AF_BC_E6_c34_213716.htm) 我干旅游行业10年了，别看地陪、全陪都是跟全团的客人在一起，但出了事都得由你解决。不夸张地说，我如今已经成了心理素质特别好的人，但至今我还清晰地记得头一次出门的经历。那时我刚从医院跳槽出来，去熟人的一家旅游公司。一到那儿，经理就让我接一个台湾团。这个团是台湾一家旅行社老总自己的家族团，他说，让台湾老总看看你是不是这块料。要是呢，你就接着干下去，要是不行……言下之意就把我开了。我紧张极了，那年我才20岁，还从来没独自出过这么远的门。要我独自带团，天哪，谁知道会发生什么！我拿着一张硬座票就上路了，足足坐了30多个小时的车到了广州，路上喝完了四瓶矿泉水，一口东西都没吃。车刚到广州，正赶上刮台风，我还没闹清东西南北，倾盆大雨瞬间就浇我一个透心凉。我这会儿深刻明白了什么叫“万事开头难”，连老天都跟我作对。但说实在的，头一回这么辛苦，我居然不觉得受罪。还是未知的工作压力太大了，个人生活上的麻烦简直算不了什么。接团之前，我要赶到当地旅行社与地陪见面。走之前同事都告诉我，千万别跟人家说你是第一次出门，小心地陪欺负你。我的地陪是个20出头的大男孩，刚见面，我觉得他有点傲气，话不多。我们一起去接团，等车的时候，我们有一搭没一搭开始闲聊。他说起曾在北京工作过一段时间，我一听觉得特别亲切，我们聊起了彼此熟悉的一些地方，对北京的感受……好像距离一下就拉近了。过了一会儿，我大着

胆子告诉他，自己是头一回当全陪，心里实在没底。他立刻瞪大了眼睛：你们经理可真够胆大的！他随后保证：别怕，有我呢，你看我怎么干就行了！我当时真是万分感激这个男孩，好像一下就踏实多了。此后的一天半，他跑前跑后，确实没少费心。离开广州前，他还特意关照我：哪个客人不好接触，哪个客人要多费心……我直到现在还特别感激他，十多年过去了，我们如今已成了非常要好的朋友。正式接团才明白，跟客人接触没那么难。这个团十六七人，以老人孩子居多。我给一个小姑娘唱了一首《水牛儿》，她就粘上我了。我当导游可能不够专业，但咱有热情啊！我从小跟奶奶长大，在医院又分到老年病房，最了解老人的想法，每次吃饭，每次上下车，我都特意关照老人的需要。很快，团里的爷爷奶奶就跟我混熟了。当然，客人也性情各异。团里一个退役军人好像总跟你别扭着，你说什么他总要批评，他就是“广州地陪”说的最难对付的一个。我一直没说什么，尽量满足他的要求。他有个习惯，走路特别快，常常是导游正讲解呢，他早跑得没影了。一次在北京参观颐和园，他又走远了。我忍不住笑道：“您知道您走得这么快，给人什么印象吗？”他一愣：“什么印象？”“人家都以为您找厕所呢！”全团“轰”地大笑，他满脸通红。我趁机笑着说：“以后您可得跟住了我……”从那以后，他再也不跟我找茬儿了，还老帮我扛行李。这个团走了半个中国，全程近20天，我最终赢得了台湾老总的认可。临走前一天晚上，他对我说，你们老总让我审查一下，我认为，你确实像个干服务行业的人。从那时起我就一直干下来，也不知出过多少次这种“差”，遇到多少麻烦。我们这个行业就是变数太大，每团至少10人

以上，车餐房事事操心，一处出麻烦简直就要人命。我带的一个30多名残疾人团简直堪称步步艰难。那天晚上我们还没上火车就出了大麻烦。在检票口，列车员把我们挡住，说票是昨天的，已经过期了。原来，我们的票16日零时出发，可票务稀里糊涂，16日白天才给我，我也没仔细看，当晚就出发，其实已是17日零时。我当时就傻眼了！30人哪，还有架双拐的残疾人。特别是18日还要赶到广州观摩残运会……客人马上就不干了，坐在广场，谁也不走。我磨破嘴皮一个个地劝，保证一定按时抵达广州……不知费了多少唇舌，把客人劝进一家旅馆，再挨着屋道歉、解释，这时已是夜里3时了。我回到房间，定定神，开始疯狂打电话。当时我的同事基本全在外地出差，只有我自己想办法。我把亲戚朋友全吵醒了，发动他们一定弄到第二天飞广州的机票。我一夜没合眼，第二天一早开始满城飞奔借钱、找票、继续安抚客人，下午四时，我终于弄到了当晚的机票。我至今清晰记得，那一刻小姐在一张张出票，我坐在外面一分钟一分钟地等。问题总算解决了，我忽然觉得一阵窝心的酸，眼泪哗哗往下流。不一会儿，人家拿着票出来了，我又赶紧换上笑脸。回到旅馆，我向大家报告了好消息，他们都很满意。等我进了自己房间，觉得心里还是难受，又开始放声大哭。也许声儿太大了，客人听见了，他们都纷纷走过来安慰我，并保证机票钱由他们出。我赶紧说不不，我们的错误要由我们来承担……一路上我们又遇到了飞机晚点、酒店没水、当地旅行社差点不划拨资金等各项困难。我都以“惊人”的耐心和毅力克服了。回头想想，我真佩服自己。可我还是没料到，临走头一天，地陪拿着车票面无人色地告诉我：我们的票务和你们犯

了同样的错误，只能晚走一天。怎么办？我当时真没辙了。怎么跟客人交待啊？人家非要当天走怎么办？我俩合计半天，左右为难。没法子，我只好硬着头皮向大家宣布了这个坏消息。没想到客人听了，忽然特别高兴。好啊！我们总算能多玩一天了！ [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)