

导游业务-游客求助于酒店不成，转而牵怒于导游 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/222/2021\\_2022\\_\\_E5\\_AF\\_BC\\_E6\\_B8\\_B8\\_E4\\_B8\\_9A\\_E5\\_c34\\_222964.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/222/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_B8_9A_E5_c34_222964.htm) 游客求助于酒店不成

，转而牵怒于导游员 Z 导游员是一位很风趣的姑娘，她讲了自己的一段亲身经历：“那时候我做导游员时间还不长。有一次，我接待一个来自美国新泽西州的旅游团，一共23名游客，在北京游览一周时间。都说美国游客对购物比较有兴趣，但是像我那一次撞上的如此喜欢购物的游客，还是比较少见的。这些美国游客踊跃购物的程度真是令我感动，令我心跳。短短几天时间里，游客们几乎每天都要购物，到了临走的前一天，每个游客的行李都增加了许多。这本来是一件游客高兴，导游员高兴，其他人也没有理由不高兴的事情。但是，却突然发生了一件令人想象不到的事情。那天晚上，几位游客不约而同地找到我，很生气地对我说，这家酒店满足不了他们提出的合理要求，游客们请我务必帮助他们解决问题。原来，游客们担心乘坐飞机时行李超重，想请行李员帮忙称一下各自的行李，也好提前有个准备。可是，当他们来到酒店礼宾部说明来意之后，却被告知酒店里面并没有称行李的秤。游客此时的处境，我是清楚的。他们的本意，是为了防止明天在飞机场因为行李的重量而引出麻烦，可是偏偏这家酒店里面没有秤，这自然很令他们失望。游客求助于酒店不成，转而迁怒于导游员，对他们的心情，我也是理解的。游客说得有道理，这么大的一家星级酒店，竟然找不出一个能够为游客称一称行李的秤，的确是一件说不出充分理由的事情。况且，我一想到这批美国游客购买商品时那种兴高

采烈的样子，再看看他们现在这种垂头丧气的表情，不帮助他们实在是于心不忍。咱可不能让自己的游客在临走前的最后一晚，无端经历如此巨大的心理落差。于是，我先安抚住游客，答应他们一定在今晚解决问题，请他们先回到各自的房间里等候，然后找到了酒店的经理。酒店经理认真听完了我的来意，想了一想，也会心地笑了。他说，这个问题他们以前没有遇到过，所以也就没有准备‘秤’这类设备。现在既然游客有需求，应当想办法解决。我说，您要解决这个问题得从现在开始，千万不要拖到明天；我的那批美国游客还要看我今晚如何答复呢！酒店经理拗不过我，当时就给礼宾部打了电话。一会儿，酒店派人去附近的超市买回来了两个电子秤。我帮助这批美国游客称了行李，他们很满意。”

点评：导游员是否为游客提供力所能及的帮助，这关系着导游员的职业品质，影响着中国旅游业的形象。Z导游员有良好的职业品质，她对比了游客“兴高采烈”和“垂头丧气”的样子，便产生了“不帮助他们实在是于心不忍”的感情，。因为她不忍心让游客“无端经历如此巨大的心理落差”，这是一种看似平常实际上难能可贵的职业品质。这个案例对导游员的启示是多重的，对新导游员来说，其中有三点比较突出。

第一点，有些平常看来并不起眼的东西，关键的时候要是缺了它们，也会引出大麻烦的。从前有一个导游员，上团的时候总是习惯在自己的包里放一些家常用的小物件儿。对这一点，同行们多是不以为然的。有一次行至野外，另一个旅游团里有一位女游客却因此而大沾其光。原来，那位女游客因爬山用力过猛而挣断了裤腰带，正用双手提着裙子行走，整个旅游团的行进速度也大打折扣。这个导游员从自己的包

里取出一条带子送给了她，使女游客得以从让人难以忍受的艰难和尴尬中摆脱出来。你们看，一条带子可以解放一个旅游团，一台电子秤可以难住一家星级酒店。所以，导游员考虑问题，千万不要忽视小事，要善于抓苗头，抓关键。第二点，导游员为游客提供服务要配套，要善始善终，不要虎头蛇尾，更不能把收尾工作做成“短尾巴蜻蜓”一样。有些工作需要一些设备保障，导游员要善于合理利用合作单位的资源。像“电子秤”这一类的小设备、小物件儿，星级酒店里面还是应该准备的；如果没有，导游员应该努力与其交涉，以设法满足游客的需求。z导游员在这个问题上就做得很好，她能够把游客的要求与他们的处境联系起来考虑问题，进而能够理解游客迁怒于自己的理由，这才能够谅解游客并切实为他们提供帮助。第三点，导游员能不能自觉地为游客做些小事，其结果往往有着很大差别。拿这个案例来说，如果游客第二天在飞机场真的遇到麻烦，z导游员也一定要为此付出许多不必要的代价；她难免要为此本来已经预料到的问题，由于未加防范，致使问题真的发生，甚至引发严重的后果而责备自己。如果棋手把一盘形势不错的棋输在了收尾阶段上，那他是在一个关键的小处做了错误的判断和选择；导游员应当借鉴棋局，不要在带团的时候犯同样的错误。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)