

四川旅游网-我一点名，就少了这位M先生 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_9B_9B_E5_B7_9D_E5_AF_BC_E6_c34_222965.htm 我一点名，就少了这位M先生 “头天晚上我和游客们讲得好好的，第二天要去赶火车，请大家务必早一点到酒店的大厅集合，我们9点钟准时出发。可是到了第二天早上9点钟，愣是有一位客人没有来。”事情已经过去了相当长的时间，可是导游员B先生说起这件事来还带着对迟到游客的不理解，“这位游客姓M.我虽然事先没有估计到一准儿会是他出发的时候不到场，但是头天晚上我特意嘱咐过的几位游客里，就包括这位M先生。在一起游览观光了几天时间，谁守时，谁散漫，我心里大致有个谱，所以最后还跟这‘老几位’又强调了一遍，请他们务必守时，务必最后再配合我一次。当时，这几位游客都答应得好好的，一个比一个痛快。没想到，这问题就真出在了M先生身上。8点50分，游客聚集在酒店大厅里，我一点名就少了这位M先生。和他住同屋的游客说，他一早起来就出去了，什么话也没留下，不知道他上哪儿去了。我问这M先生有没有手机，谁也不知道。这下可是麻烦大了，怎么办呢？全陪此时也是急得火烧火燎，拿不定主意。行李已经清点完了，包括M先生的行李，游客们也上了汽车，可是这M先生就是不回来。时间一分一秒地流逝，游客们也渐渐感觉到了压力，有人开始抱怨起M先生来了。不能再等，我和全陪做了分工，他带着其他游客先去火车站，我留下来找这位M先生。看着全陪和游客离开，我这心里有一阵儿真是挺别扭的，怎么会有这样的游客。要说这M先生也是个知识分子，不糊涂

哇？！你平时游览磨蹭一点儿、散漫一点儿，也就罢了，那毕竟误不了大事。可是今天不一样，我嘱咐你务必守时，你可以不把我的话当一回事，可是你自己要是因此误了火车可怎么办呢？我真是想不通。我估计，这M先生大概是有什么事情要办，但不会走得很远，因为他知道今天要乘火车离开这个城市，他得回来。可是又一想，他会不会办完了事自己跑到火车站去呢？也有这个可能。但是，我得把宝押在酒店这一头。为了提高效率，我把自己的手机号码留给大堂经理，请他见到M先生立刻通知我；我要到酒店附近的大街上去转一转，但愿我的运气好。我的直觉还真挺准，离开饭店拐过了一条大街，就远远看见M先生正朝着酒店这边拼命地跑。这家伙手里拎着个塑料袋，里面晃晃荡荡不知道装的是什么东西。我赶紧拦了一辆出租车，拉上M先生直奔火车站。路上，我问他去哪儿了，他说出来的时候答应给孩子买几支毛笔，他差点给忘了。我压着火，又问他怎么没有直接去火车站，他说自己没记住究竟是哪个火车站。送走了这批游客以后，我有一阵子想起这件事来心里就不痛快。” 点评：M先生得到了B导游员的重点关照，总算没有误了火车；事情有惊无险，终于圆满解决，B导游员实在再没有必要不痛快。导游员无论遇到什么样的游客，都要尽量以平常心来对待，不能着急上火。游客中总会有不听招呼的，你嘱咐了他多少遍，到时候还是出差错。要是真的碰上了这样的人，导游员第一是自己要想开，第二是要因势利导，积极采取措施。什么叫想得开？什么叫想不开？想得开，就是不要去多想这个游客为什么会出问题，而是把游客出问题看成自己撞上了倒霉事，只好想辙来解决问题。如果导游员从责备游客的角度

想问题，那就难免要生闲气，这就是想不开。面对游客出问题，有些导游员可能会这样考虑问题：我提醒你了那么多次，你为什么就是不听呢？你照着我的提醒去，对你明明有好处，你为什么就是不听呢？这两个为什么一问，那个不听招呼而出了问题的游客肯定是答不出来的，因为他做得不对；但是导游员同时也把自己搞乱了。一旦游客出了问题，导游员首先要做的并不是弄清楚问题产生的原因，而是找到及时解决问题的办法。问题不解决，找到原因也没有意义：问题解决了，分析原因也用不着质问游客。所以，导游员面对游客不听招呼而发生麻烦的事情，一定要想得开，千万不要去钻牛角尖。怎样来因势利导，积极采取措施呢？这就需要具体问题具体分析了。一般来说。导游员要对事不对人，不责备游客，只解决问题。游客走失了就寻找游客，东西丢了便寻找东西，时间耽误了就想办法找补回来。拿这个案例来说吧，B导游员采取的措施还是积极可行的，队伍先去了火车站，饭店里有人盯着，他自己在大街上找，考虑到了几种可能性。但是，导游员并没有万事皆灵的锦囊妙计，假如M先生没有返回酒店，而是自己要去火车站，并且还走错了火车站，那B导游员真是鞭长莫及了。幸亏结果不是那样，否则他真的要继续不痛快了。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