

导游带团-离飞机关舱的时间不多了 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\\_E5\\_B8\\_A6\\_E5\\_c34\\_222967.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/222/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_B8_A6_E5_c34_222967.htm) 离飞机关舱的时间不多了 L女士是一位E1语导游，几年前，她在一家旅行社日本部工作的时候，遇上了这样一件事：“事情是这样的，我国南方某地一家中Et合资企业出现了技术问题，需要日方本部派员来华处理。E方请我部在北京为他们的来华人员订好中国国内段的机票，并负责送机。事情很简单，我在机场接到客人之后，马上带他们转乘国内段的航班。我为客人买好了机场建设税，详细地告诉他们入口后如何办理各种登机手续。客人中有来过中国的，说他们会一起登机的，便让我回去了。我才回到办公室，就有人告诉我，E1本大使馆来过电话，查找我刚刚接待过的一位日本客人。原来这位客人在国际线出口内换外汇的时候，把自己的护照丢失在银行柜台上了，被工作人员捡到通知了日本大使馆，使馆通过护照上的签发地找到了我们办事处。我立刻掉头回到机场，只见那位客人蹲在国内线入口处的一个角落里，见到我之后，20多岁的大男人竟然要哭出来了。我告诉他，护照已经找到，但是要由他凭他的日航飞机票去新取，我可以陪同他去。我问他，出了事为什么不给我打电话，他说不会打；又问他为什么不报告日方本部，他说怕报告了会挨骂，以后再不让他出差了。客人还说，请我务必让他今天赶到，否则耽误了工作，他会被解雇的。可是，当我取回护照，准备安排客人搭乘当日最后一班飞往该地的飞机时，机场服务台说飞机上已经没有座位。司机早就等得不耐烦了，不停地催促快点走。是啊，我们

为了这个日本客人已经忙了几乎整整一天时间，我非常理解司机此时的心情。可是我不想放弃。帮人帮到底，送佛到西天。导游员接下的活，怎么能够半途而废呢？再看看那位日本客人，正焦急、委屈地看着我。我想，还是得再努一把力。又等了一会儿，事情有了转机，售票人员告诉我刚刚有了一个空位。但是，离飞机关舱门的时间不多了，她无法通知发登机牌的人，如果转签票的客人上不了飞机，她不负责任。当时我来不及多想，果断地说‘要’，拿着客人的机票冲进了国内线人口，直奔办手续的柜台而去。办手续的那位女士正在收拾东西，准备离去，我大喊一声：“等一等！”对方说：“已经晚了，不办了。”我便把当天下午的事情向她解释了一遍，得到了她的谅解，终于办好了登机手续，把客人及时送上了飞往目的地的飞机。”点评：这个案例告诉我们，导游员做事不但要当机立断，也要耐心细致。事情真是一波三折，L导游员办事自始至终认真负责，随机应变，有一种敢于克服困难的气势，有一种善于解决问题的韧劲儿。护照能够失而复得，那位失主是很幸运的。在日本大企业里做职员的一些小人物，出国工作丢失护照，丢人、难堪，甚至有可能因此而丢掉差事，砸掉饭碗，所以他们一旦遭逢此事出现短时期的失态并不奇怪，中国的导游员对此要予以理解。那个日本“大男人”丢失了护照之后竟然采取“鸵鸟政策”，当然不是什么有出息的作为：L女士给他的不是责备，而是宽慰和帮助，体现出了一种中国导游员的良好职业素质，很有人情味儿。但是，新导游员更应该关注的是L导游员处理问题的果断和耐心。导游员要解决的问题往往是连在一起、鱼贯而来，你刚刚解决了第一个问题，第二个问题又已经冒

头了。你看，L导游员才帮助客人解决了护照的问题，客人要赶时间飞到目的地的问题就来了。时间是被那个“大男人”的优柔寡断给耽误的，但他还是提出了“务必让他今天赶到”的要求。L导游员要设法让客人“搭乘当日最后一班飞往该地的飞机”，但是接着又面临承担万一“客人上不了飞机”的责任，她要带着客人不断地向前走，不断地克服困难，不断地解决问题。至于如何安抚“早就等得不耐烦”的司机，那简直算不上是什么问题了。总之，导游员克服由突发事件所产生的困难，为游客解决问题，就像是在参加拳击比赛，你不但要躲闪开困难、问题、风险等组合拳的连续击打，防止被它们击中、击倒，而且还要击垮它们。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)