

导游带团日记--游客指着桌上的饭菜破口大骂 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/226/2021\\_2022\\_\\_E5\\_AF\\_BC\\_E6\\_B8\\_B8\\_E5\\_B8\\_A6\\_E5\\_c34\\_226509.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/226/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_B8_A6_E5_c34_226509.htm) 两位40来岁的男客站在餐桌旁边，指着桌上的饭菜破口大骂 Q先生是Z市国旅的导游员，同事们都称赞他是一名“很不错”的导游员。Q先生不以为然，他自嘲说：“不错，那就是合格，不用再加上一个‘很’字。”Q先生认为，作为一名合格的导游员，得有一个好心态。导游员以一种好心态来和游客交往，才能处理好突发的各种大事小情。“拿游客用餐来说把，虽没有发生过食物中毒一类的大事故，但一点儿小事，也可能导致游客和导游员的严重冲突。游客着急，人家有自己的道理；导游员不能跟着着急。”Q导游员说，“三年前的夏天，我带过一个贵阳的旅游团。那个团的人挺多，游客对游程中遇到的一些小事情，也比我带过的其他游客更爱挑剔和计较。我想，这些游客来自西部，那里的经济和社会发展水平低一些，不能拿他们和东部沿海地区的游客比，凡事自己应该多担待一点儿。所以，我对这批客人还是比较照顾的。前两天的游程挺顺畅，谁知第三天我安排游客用午餐，突然出了事。当时，游客围着五张餐桌刚坐好，菜就上来了，我和往常一样，绕着餐桌转了一圈，没有看出什么异常，便回到自己的位置上去吃工作餐。我刚刚拿起筷子，突然听到有游客在餐厅里高声叫骂，于是赶紧又转回来看发生了什么事。我一进餐厅，就见到两位40来岁的先生站在餐桌旁边，指着桌上的饭菜破口大骂。一起用餐的其他游客都停下筷子，缄口不言，任由着这两位先生尽情宣泄。‘这也能算是炒菜吗?!’‘这是

人吃的吗?简直像是猪食!’ ‘你们导游真是黑了心了，竟然安排我们吃这样的饭菜。’这两位先生指桑骂槐，一唱一和，骂声忽高忽低。我赶紧走上前，问他们究竟是怎么啦。其中一个留着髭须的先生指着一盘木樨肉，高声对我说：‘你看看，这叫人怎么吃?’另一个戴眼镜的接过话茬：‘你们竟然拿这样的饭菜来糊弄我们?收了那么多的钱，就让我们吃这些东西?’我看了看那盘已经吃下去一部分的木樨肉，真是感慨良多。要是站在游客的角度说话，这木樨肉的色、香、味、形的确不能说好，然而从客人用餐的那个档次的餐馆来说，又并不是说不过去。事情往往就是这样，公有公理，婆有婆理，只是把我们做导游员的夹在中间。有什么办法呢，处理这种事情，能模糊就是真认真。我心里别扭，还得开导游客：出门在外图的是一个好心情。于是，我安排餐厅把每桌的木樨肉都换了，又为每桌另加了一道菜，游客终于安静下来继续吃饭。饭后，那位戴眼镜的先生对我说，他们是心里有火，借题发挥罢了。我问他们火从何来，游客就七嘴八舌地说起来，有的嫌吃得差，有的嫌住得孬，有的嫌花销不值，有的嫌购物时间太长，总之，都是那些堪称经典的老问题，是我辈导游员引不起来也消除不掉的。其实，游客并不要我来解答和解决这些问题，因为他们也知道这并不是我所能解决的。我耐心听完他们的抱怨，他们再听我说一遍‘出门在外图的是一个好心情’的道理，游客的情绪慢慢地好转起来。待到游客上了汽车，他们的情绪已经完全恢复正常了。”

点评：面对少数游客的雷霆之怒，面对他们如同火山爆发一般的指责，Q导游员能够泰然处之，很有大将风度。这种大将风度并不仅仅是徒有其表，面对突然降临的棘手矛盾，之

所以能够处之泰然，自然需要一些实实在在的好手段。Q导游员就拥有这样的好手段。从这个案例来看，Q导游员平息游客的愤怒，第一是定位准确，第二是知己知彼，第三是以诚相待。导游员解决问题，首先要对问题做准确定位，既要认清问题发生的大背景，又要认清它所处的小环境。你看：“这些游客来自西部”，“不能拿他们和东部沿海地区的游客比”，“站在游客的角度说话，这木樨肉的色、香、味、形的确不能说好”，这种认识，大处着眼，小处着手，把问题定位在一个进退自如的位置上，这是高明的。既能知己知彼，又能设身处地地为对方着想，这是化解人民内部矛盾的基本条件。如今，人们在饭馆用餐日益成了家常便饭，然而吃这种家常便饭却不像在家里一样好凑合。游客要吃好，饭馆要赚钱，二者还要双赢，自然会有难度。导游员是一个“夹在中间”的重要环节，Q导游员提出的“处理这种事情，能模糊就是真认真”，符合实现双赢的大目标，既是原则，又是手段，既好又实用。Q导游员的“以诚相待”，做得很实在：他一面耐心地倾听，一面真诚兰雯曼全心全意地为游客提供力所能及的帮助，导游员赢得游客的手段，迄今为止尚无出其右者。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)