

《导游心声集》旅游无小事 PDF转换可能丢失图片或格式，  
建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/230/2021\\_2022\\_\\_E3\\_80\\_8A\\_E5\\_AF\\_BC\\_E6\\_B8\\_B8\\_E5\\_c34\\_230803.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/230/2021_2022__E3_80_8A_E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_c34_230803.htm) 有句话说："旅游无小事"，我当了10年导游，真正是深刻地领会到这一点。带团过程中些微的照顾不到后来都可能变成大件事、麻烦事。记得有一次带一个500多人的大团到广州世界大观旅游，由于这个团是三八节各管理区组织的当地的农村妇女，所以总体素质是较低些的，但世界大观里只提供自助餐。世界大观供应自助餐有它自己的道理，因为大家在园内参观时间不一，想统一吃饭是很麻烦，发餐券给游客，谁饿了谁就自己去用餐很方便。但虽然我们导游在下车前反复强调吃自助餐"不能拿走、不能吃剩"等等惯例，但没想到吃饭的时候还是出现了意料不到的情景。首先到达时才11点，但所有的客人一下车就一窝蜂地拥去餐厅，好象怕迟了就没得吃一样，叫她们先去游览，但怎么喊都不听。而11点时餐厅还没有开始大量供应，所以第一轮人分光东西后供应就有些跟不上，这更造成了恐慌，所有的阿姨们都抄着一个盘子站在厨房门口，见到服务员往外一端东西就一拥齐上，纷纷使一招"海底捞月"，一抄就一满盘。然后汁水淋漓地从其它人头顶上、肩膀边抽出来，很快厨房门口的地上就全是汤汁、踩烂的菜、掉落的炒面等等狼籍遍地。餐厅里的椅子也不够500人同时进餐，于是一部分人就蹲在厨房门口地上，拿手抓一把面条塞进嘴里，然后可能觉得不够好吃，就把那抢来的一满盘往地上一倒，返身又冲入人群，再次施展神功。就这样抢到12点半这个可怕的中餐就结束了，等客人走光，我们众导游都被餐厅抓住

打扫卫生，他们说平时都是12点半才开始较多人用餐，都要供应到2点多，今天可真是托你们的福，这么早就可以下班了，不过打扫可能倒要打扫到3点。这个团不但被餐厅投诉，回去客人也投诉，说：“吃都吃不饱，什么鬼旅行团”。这件事让我们总结经验，以后这类团可千里不能再这样安排用餐了，该规定每一部车的吃饭时间，保证餐厅里有一个较为均衡的人流量，就可以避免这种情况的发生了。另一次我带团被投诉也是省内游，当时我带一个团去虎门炮台加番禺动物园。出发前就听说这个团有50多人，计调说我们是按50人计费用的，钱还没收，但已是为他们专门租来了最大的车了，为了安全如果再多来人一律不给上车。谁知道在接客点上从7点直等到9点，才稀稀拉拉来了20个大人、10个小孩，这下这部50座大客的费用可要挣不回来了。客人的头头要求不要等了，就这样发车吧。我与计调通了电话，计调说反正当天临时取消行程的游客费用是不退的，所以叫我正常出发好了，我就疏乎了向客人解释这一规定，我以为他们报名时都该知道这些的了。那一天虽是三八节人多而乱，几乎要抢吃抢喝，但在我极力争取之下还能拿到包间安排中饭，客人相当满意。谁知过了两天突然接到投诉，说了我十大条罪状，连租来的深圳司机在路上给抄牌都算导游和我们公司的错，还有早上他们自己等人拖迟减少了游玩时间也投诉我们，说游览时间不够、货不对板等等。更离谱的是还有一些什么说我不拿导游旗、不讲解之类完全莫须有的罪名。我奇怪之极，当时讲解时我一边拿着导游旗指点着一门门大炮一边给他们讲得那么详细，他们还问我是不是学历史的、为什么知道得这么多等等，怎么现在忽然变成这样了？后来才知道，因为出

发前是没收团费的，回来之后收团费时要向人家收50人的钱，人家才去了20多人（小孩按半人算），相差好几千元，当然不愿，而事前公司和我都没有向客人正告这一规定，如果在出发前说清楚，不然就不开车，那回来后可能好说多了。现在他们觉得心理上接受不了，那没去的20余人怎么可能白白拿出每人几百元来？争到最后当然就找出无数理由来投诉，投诉之后果然就以少收近一半团款收尾了。这件事让我们吃一堑长一智，在发生可能会引起矛盾的情况时导游该仔细把情况反复说明，不要以为公司可能告诉过游客自己就不讲了，这里少说一句就会给自己后面带来许多麻烦。还有一次是带团去珠海圆明新园。去以前公司就购好门票，但当日少来了三位游客，我问过门口说当日的票是不退的，于是就没太在意这三张失了效的票，谁知道连出了三个长线团回来后计调追着我要交出当时的三张票来，说虽然门口是不退，但通过公司内部是可以退的，如果我拿不出票来就要自己补出300元来！已经过去了一个多月，这时还到哪里去找票，只好自己掏钱来补了。我一边恨恨地从钱包里往外掏钱一边埋怨自己，为何出发前不多问一句，为何就这样自以为是，这下好了，带那珠海一天团才50元补贴，往里倒贴进300元，这就是少问一句话的后果啊！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)