

《导游心声集》少说一句话埋下一颗雷 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_230808.htm 那是一次从青岛飞北京的路上，由于我们团已在山东玩了7日，大家都买了不少东西，所以行李较多，但又还没有多到非托运不可的程度，于是全体决定不托运。上飞机时我为了招呼齐所有客人，所以走在最后，等我上到飞机时竟然只见我全团40余位男士全都卷起白衬衣的袖管一起喊打！原来我们团坐在最后一行的团友与后面的客人为了争头顶的行李舱而起了冲突，大家都是团队，一吵起上来就要演变成两团的冲突了。于是我和空姐以及对方的导游连忙上前劝架，最后由空姐将两边一边拿了一件行李放到机尾空位置上才算完，但弄得大家都不开心了。所以自此我带团一定不忘多讲几句上了飞机不要争行李舱之类的话。有时导游少说一句就给后来的团队运行留下了定时炸弹啊！出发路上的讲解非常重要，简直可以说是扫雷运动！后来听到同事的一个类似故事也说明了同样的道理。那次她带一个华东团，到那里的第一天每位游客都在自己中意的位子上，一天下来平安无事，可第二天就出问题啦！第二天是从南京到无锡，需要两个多小时车程，整个团的游客除了一位老婆婆外，全都坐好了。问老婆婆为何不上车，老婆婆很不高兴地说她坐不得车，昨天的位子靠前很好，可今天出酒店较迟，那个位子被一位年青的游客坐了，老婆婆让他坐回原先的位置，可那位团友就是不让位，他说"导游又没说要坐回自己原来的位置，我喜欢坐哪就坐哪儿，后面那位置你不坐就算了，有本事的你就站着去吧!"老婆婆说完这段

话后，还补充了这样一句："都是你们这些导游没有把工作做好！"为这事全团被拖延出发时间很久，最后还是另一位团友让出自己的位已给老婆婆，团队的行程才得以进行下去。这两个事例传遍全公司，现在大家都明白了：出发讲解词中的每一句话都十分重要，不论讲少了哪一句都是给自己的行程中埋下了一颗定时炸弹！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