

《导游心声集》一波三折的厦门团 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_230813.htm 记得我第一次去厦门是带的一个大团，60多人。拿团时一看人数这么多吓了我一跳，刚要问，办公室的同事就告诉我还有一个我们公司的导游已先在厦门等了。噢，原来这样。其实内情还不止这些，我拿完了团被叫进经理室。经理告诉我说这个团是一个单位系列团中的第二个团。前几天去的第一个团回来投诉吃不好住不好，闹得厉害，第三个团眼看要退团了。他让我过去要看看那儿到底出来什么事，无论如何要尽力搞好这第二个团，才能争取不要让第三个团退团，尽力留住这样的大客户。带第一个团的全陪没有回来，留在那儿和我一起带这个60人的团，因为我是新人，所以还没见他过面，经理说他的脾气有点不好，希望我们能配合得好。我从经理室出来心头着实压力不少。又是要尽力挽回的大客户，又是脾气不好的老前辈，哇，真害怕啊，一夜几乎都睡不好。第二天客人一上车我就发现个奇怪之处，平时东莞客人出门时带的行李都非常少，但这个团里有好些人提了两个旅行袋。我关心地对他们说：“厦门现在天气温暖，不用带太多衣服。”他们一起哄笑起来，接着拉开旅行袋给我看带的是什么。竟是满满一旅行袋方便面！我奇怪地看着他们，厦门没吃的吗？他们告诉我说：“前面那个团回来说，厦门的餐简直差得如同猪食！没法下咽！所以只好带多些方便面，以免四天给饿坏了”。我吓了一跳，进公司以来我带的团队用餐都相当好，既使有时偶然某餐差些一经导游提出餐厅也会立即改正，怎可能一连四

天要靠方便面充饥？怀着袒特不安的心情飞到了厦门，带着60人的大队直走出了关口都没见到来接机的地陪和我的那位同事。我心中一阵慌乱，要知我也是第一次来厦门，车场在哪儿都不知，现在没人来接怎么办啊？但我强作镇定，安排团友们去上厕所之类，自己连忙四处问人车场在哪，一路寻去。好不容易找到车场的两台大旅游车，一看几个地陪司机等都在上面打牌，当她们看到我拿在手里的导游旗，才跳起来叫道："你们到啦！怎么机场说你们还没起飞的！"唉，这些机场的服务就是这样了，给我们导游工作不知带来多少困难。这时我的那位同事上前来打招呼，是个理着平头的精干小伙子，看起来也不是不好相处的样子，还挺热情的，我的心放下了一半。来到下榻的酒店又遇上了难题，酒店要求团里的夫妻一定要出示结婚证！我这个团60多人有20对中年夫妻，有些可能连结婚证都不知收到哪个箱子底下去了，这时哪里拿得出？酒店方面说这是规定，厦门查得紧，要是半夜里来查房给查到没有结婚证的男女住在一起，他们酒店就得停业整顿！所以他们要求我们在前台就把住房名单登记完才许离开。可是让一对对出来玩的夫妻们几天都得分开住，谁能接受啊？于是我对地陪使个眼色，拿了登记表就来到团友中间。将这情况向他们一说，立刻爆发出一阵大叫，我连忙对他们急急摇手，压低声音说："我现在只要你们扮个样，将这份登记名单按两男两女填妥，到了房再换回来。真要给查到，酒店方面也没什么责任，到时你们只要叫单位开张证明信传真来，真正的夫妇他们能怎么样？"大家一听有理，压低声音分配了一番，然后演得逼真地两男两女地拿了锁匙上楼而去。分到最后由于我们改变分房方式单出来的团友就悄

悄地跟导游住在一起，他们都是一个单位的，互相帮助，一切解决！大家象打了一场胜仗似的，游客与导游的关系也一下亲近了好多。第二天起来用早餐，我终于明白给人投诉用餐难以下咽的原因是什么了。早上我按规定时间提前10分钟来到餐厅，见已有十余个早起的客人在用早餐了。看他们都吃得津津有味，不象有意见的样子啊。来到导游桌上只有我一个，地陪、司机和我那同事都来没来。一看桌上放着几式小菜，外加花卷，包子，馒头，挺丰富啊。拿到碗学着其余客人的样到餐厅正中的大锅中去盛了粥，也雪白喷香，不知为何上一个团要说象猪食？刚吃了几口，我那同事来了，一见那个大锅就大声地嚷道："又拿这种东西盛粥，象喂猪一样！"说得几个正在盛粥的客人一怔。然后他就大声叫服务员："这样的猪食我们不吃！给我们下面条！"于是那些客人都哄声大叫："不能吃，给我们换面条！"餐厅无奈就进去重做面条，等了足足十分钟才开始送上来，我连忙对服务员说："先上客人的，我们导游最后上"。于是等客人都吃上了才上我们的。谁知那位同事拿筷子在面里一挑又大声叫道："服务员！这样一挑就断的面也端上来给我们吃！倒掉倒掉！我不吃了，情愿回房去吃方便面"然后甩手就走了。吃到一半的客人看看自己碗里的面，有一大半也悻悻地放下筷子走了。吃中餐换了另一个餐厅，这次他没挑剔饭菜，却对茶大发脾气。刚喝了一口就"扑"地喷出来，然后拿起茶壶全部倒在地上，再自己从包里拿出另一种茶重新泡上，招呼我说："来来，尝尝我这好茶"。我这时哪还有心思品茶，因为我看到客人都纷纷倒掉了茶，叫服务员换好的来，而这时服务员不管拿什么茶出来，客人都说不是好茶叶，眼看又要起冲突了。唉

，我只好要求他把自带的茶叶拿出来给每桌客人泡上，然后我再赶在下餐前去买了些较好的茶叶预备着。公司的团队支出中可没茶叶这一项，当然只能是自己贴上了。 [1] [2] [下一页] 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