

《导游心声集》遇到不开心的团 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\\_230815.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/230/2021_2022__E3_80_8A_E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_c34_230815.htm) 开初一连两个极好的团队，让我对导游生涯的艰辛估计不足。与父母聊天时总是说："导游工作好做极了，做这个工作开心极了，没想到世上有这么容易做的工作。"父母以他们阅历的一生经验告诉我："别想得那么容易，这世上没有白吃的饭，不会有哪个工作会象玩似的又轻松又开心的，你还是做好思想准备的好。"但这些话我都听不进去。第三个团是去华东，这是一个管理区（差不多等于生产队）的基层干部团。上车一看大部分是中年男人，都用一种审视的眼光打量我。我一开口说话，其中一个就说："怎么是说普通话的！"，我说："我本身是华东人，带大家去华东会特别方便些的。"他们还是阴沉着脸但也不吱声了。然后我介绍行程安排，说一说要去什么精彩景点，有什么注意事项，但我观察到，整个讲解过程中本来应有呼应的地方他们没一丝反映，也不知是听不懂我说的普通话还是不想理。总之一直去到机场都是我一个人在唱独角戏，我终于开始感到工作的艰难了。飞到杭州，恰巧是个老导游接团，他很有艺术地讲了一个多小时终于哄到他们露出一丝笑容。这时我才知道客人不是个个那么好侍候的，有时也得学点哄人手段，投其所好。比如这个团客人不喜欢听历史，喜欢听让人发笑的故事，甚至带点颜色。原来一路上对我的讲解大大不满这也是原因之一。到了晚上用餐时我分配住房，这团里有3个女的，一定要住一间，而酒店没有三人房，于是吵了半天之后她提出搬另一间房的床垫加到一个双人房中睡

。地陪说酒店是不允许这样做的，但她们毫不理会，其中一个更拿手指几乎到我的鼻子上大叫：“你去搬！”在那一瞬我几乎哭出来，那么多大男人为何叫我一个女孩子去搬？再说我们给足住房，她们自己不睡，我们导游没做错什么，为何该我去给她们搬？象大哥哥一样的地陪连忙一拉我手，连声说：“我们去搬，我们去搬。”然后他叫上和他很要好的身高体壮的司机一起去到房间，我帮忙拿些枕头、褥子之类小东西，他们两个抬那死沉的床架和垫，还得防着有服务员看见。等到客人吃完晚饭回来一切都已弄好了，而我们三个人的晚饭也都被收掉了。到了下一个住宿酒店就更好了，就在总台登记时一个男客人就直问总台的漂亮小姐：“你们这酒店有打洞的吗！”那小姐低头假装没听见，于是他又大声对我说：“你问问她！”又是地陪出来打圆场，将他拉到旁边咬着他耳朵神秘兮兮地说了半天。后来问地陪说什么，他说：“我跟他说明大堂里坐着一个便衣，我们老来的导游都认识，叫他小声点。然后告诉他我们华东抓得可严，他就吓得没敢再出声了。”唉，还是老导游有经验啊，要不是他抢先答话，我都不知说什么好。在参观景点时也出不愉快。按规矩全陪是不讲解景点的，所以参观景点都是地陪在前拿着旗带路并讲解，全陪走在最后小心不要让人掉队。可这些客人不太爱听讲，走得很散，后面的其实就什么也没听到。走了一阵之后他们又不干了，说我这个导游怎么不出声的，害他们什么都不知道光跟着走。我解释说全陪不负责讲解的，他们说谁说的。当时我正在准备参加当年的全国导游统考，手边就有一本书，我就拿出包里的考试教材说这书上写的，他们就不高兴了，说欺负他们认字少，拿书来压他们。这时地陪走在前面好

远好远，没人能帮我，我真是不知道怎么能应付好他们。后来他们也不吱声了，就这样大家默默地走完了景点。我知道他们会不满意极了，但我不知道怎么让他们满意。这一个团七天简直是度日如年，每天都是如芒在背，回忆前两个团我真不明白为什么会有这种天壤之别的。更没想到的是回到公司第二天就听说我被投诉了，一问详情说是他们中的两人是以前去过华东的，但上次的路线名叫"杭州南京苏州上海7天游"，这次单位上说是叫"华东7天游"，于是他们就又报了名。现在他们来公司要求退钱，因为是去过了的！这当然不可能退，于是他们就说那边吃不好住不好用车不好导游不好，本来就处得不愉快的我更罪名大把，说我不讲话不唱歌不理人，唉，在车上组织活动时他们几乎都不肯唱，全是我一个人独唱，我一个人就唱了10首，只能当自己在个人演唱会才能唱得下去。晚上躺在床上越想越难受，导游生涯才了个头，真不知下面还会遇到怎样的事情。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)