

导游带团中的一百个案例（32--44）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__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_B8_A6_E5_c34_230857.htm

32 . 在观光游览时突然遇到下雨天气, 导游员该怎么办 [情况简析] 俗话说: “天有不测风云”。尽管我国的气象预报工作已经达到了相当高的水平, 但有时老天爷还是翻脸无情, 把晴雨天气给搞颠倒了。尽管导游员在出发之前做好了天气预报工作, 但在观光游览时天气还是下起雨来, 这种情况在导游员带团过程中经常会遇到。因此, 导游员应该有个思想准备。但从一般规律上讲, 如果导游员了解了当地当天的天气情况, 而在观光游览时突然下起雨来, 这场雨应该说时间不会下得太长, 基本属“阵雨”。学会看天色也是导游员的基本功。 [参考提示] 一旦发生上述情况, 为了游客的身体健康, 避免遭受雨淋而产生游客生病感冒的问题, 导游员要立即采取措施, 迅速把游客带到景区或景点附近的商场或建筑屋内避雨, 也可赶紧与旅游车司机取得联系, 让他赶紧来接游客上车。如果观光游览刚开始, 雨又下个不停, 导游员则可动员游客购买雨具或一次性雨衣, 使得旅游活动照常进行。到了用餐时间导游员可餐厅协商, 给游客准备一些姜茶, 晚上睡觉前一定要提醒游客洗个热水澡, 适当吃些预防感冒的药片, 等等。同时, 导游员也要学会一些在雨中讲解景点的本领, 使游客在雨中也能得到美的享受。如果在露天旅游时, 遇雷雨天气, 应注意避雷。不要在大树下、空旷的田野里停留, 应迅速带领游客到屋里避雨。

33 . 游客与人发生争吵, 导游员该怎么办 [情况简析] 在旅游途中, 游客与人发生争吵的事情虽属极少数, 但一旦发生时导游员如处理不及

时、不得法,或许会造成较为严重的问题。因此,导游员在让游客自由活动、在集市购物、在人多较杂的地方、在餐厅用餐时等,都要留心注意游客以及四周环境的情况,防止游客与人发生矛盾和争吵。[参考提示]导游员在旅途中要经常提醒游客讲究文明、注意安全,同时也要把当地的情况时常与游客沟通,提倡文明旅游。但如果发生游客与人发生争吵事情,导游员要赶紧上前制止,此时,最好请领队、全陪或游客一起来劝架,免得引起不必要的误会。在劝架时要以正面劝说为主,同时也要给争吵者有个下台阶的理由。除此之外,劝架时间要短,把争吵者的距离要拉开,导游员处理此类事情“宜粗不宜细”。还有,游客在集市购物时,个别摊主故意缺斤少两,损害消费者的利益,游客势必要与摊主论理,有的可能与其发生争吵,此时,导游员要设法通过有关部门,让摊主向游客赔礼道歉,并赔偿一定的经济损失。导游员采用这种方法或许也是避免游客与人争吵的一个有力措施。总之,导游员在处理此类事情速度要快,问题解决的差不多时就应把旅游团迅速转移,以免发生新一轮的争吵事情。事后要做好争吵游客的思想工作,确保旅游的活动继续顺利健康地开展下去。

34. 游客与寺院僧人发生争执,导游员该怎么办

[情况简析]一位游客在参观游览寺院时,因有些累,故走进方丈室坐在红木椅子上休息,此时僧人前来干涉,谁知该游客还强词夺理,于是俩人发生争执。[参考提示]发生此类事情,说明导游员事先没有交代清楚,游客也不懂得寺院规矩。此时,导游员应该既热情又有礼貌地将游客请出方丈室,一方面向僧人表示歉意,另一方面要向游客表示自己没交代寺规之错,并且说明方丈室是寺院住持讲经说法以及接待施主的地方,既不对外开放,也不是游人休息

的场所。同时又要教育自己的游客,要尊重寺院僧人,也要遵守寺规,“入寺随俗”才能做到和气吉祥. 35. 游客与你发生争执时,导游员该怎么办 [情况简析] 导游员与游客发生争执是不应该的,也是绝对不允许的(除原则性的问题之外)。解剖争执的原因,往往是导游员与游客在交流中不注意求同存异的原则. 导游员气量小,缺少修养,容不得游客半点意见和不同看法。其次,也不区分是一般性问题和重大原则问题,结果弄得面红耳赤。这也太不值得了。 [参考提示] 俗话说:“人贵有自知之明”。自知肚量小的导游员,在与游客交流中首先要有服务意识,要充分认识到自己是一个导游员的角色。除此之外,要虚心、不存半点成见地与游客讨论问题,尽量不谈或避免谈论一切可能发生争论的问题. 即使有些争论,也切忌强迫他人接受自己的观点和意见。在讨论中既不斤斤计较,也不与人争个高低,更不伤害游客的自尊心。一旦发现自己在与游客争执时,导游员首先要加以克制,然后冷静地找出自己与游客观点一致的方面(最好仅限于某一个点或一个侧面,这样或许能得到双方的共识和赞许,从而也就不会陷入僵局,更不会无话可谈。其次,不管与游客在意见和观点上有多么的不同和距离,也不应表现出无法协调的态度,而是要有一种可以商量或相信可以解决、交流大门始终敞开的感觉。在与游客交谈中,导游员既要有友好表情和幽默感,又要努力创造一种和谐的交流氛围,把自己内心的“阳光”撒向游客的心田,这样,导游员就永远不会与游客发生争执了。 36 . 游客之间有矛盾,导游员该怎么办 [情况简析] 游客之间有矛盾、争执,在整个旅游过程中也时有发生。虽说是属极个别的现象,但影响却很大。分析其原因无非有几种:(1) 游客之间因小事引起矛盾和误会。(2)

相互之间看不惯或看不起,轻视对方。(3) 某一方的切身利益或自尊心受到伤害等。以上这些矛盾和争执的发生,作为导游员应该是有责任的。必须清醒地看到, these 问题是旅游顺利开展障碍,轻则影响游客之间的和睦相处与团结,重则会产生严重后果。为此,导游员要保持一定的警惕。[参考提示] 一旦发现游客之间有矛盾并发生争执,导游员首先应该加以劝阻,然后可以认真倾听双方的诉说,根据游客之间的矛盾分别做好双方的思想工作。必要时采取一些措施,比如,有目的地执行“四不政策”,即不安排他们同桌吃饭,不组织他们同组旅游,不让他们在旅游车上同座,不安排他们同房住宿。导游员在规劝时应遵循“中间立场”的原则,决不偏袒任何一方,同时要注意本身的态度和方式方法,做到“有理、有利、有节”,分化和缓解游客之间的矛盾和争执。

37. 游客与领队闹矛盾,导游员该怎么办

[情况简析] 游客与领队之间闹矛盾,谁是谁非一时难以说得清楚。但是,他们之间的矛盾出现无非有几种情况:(1) 领队是旅行社的代表,或许游客与旅行社之间出现合同上的纠纷,因而游客把矛盾指向领队。(2) 领队的所作所为游客看不惯也不喜欢。(3) 游客本身期望值过高,瞧不起领队。(4) 游客与领队之间缺乏沟通交流引起误会,等等。游客与领队之间闹矛盾是旅游活动顺利进行的大敌,这些不稳定因素对导游员带团极为不利,严重的会使旅游团“翻船”。面对部分游客对导游员诉说与领队闹矛盾的经过时,导游员该如何处理呢?

[参考提示] 导游员对待游客与领队之间的矛盾,总的来说应该执行“三要三不要”的原则。三要是:要始终保持中立立场,不偏不倚。要防止他们之间的矛盾进一步恶化。要从侧面说服教育领队与游客。三不要,即不要发表

自己的看法和意见,不要介入他们的矛盾之中,不要去寻根究底,弄清是非。在“三要三不要”的原则中,导游员重点要把握好“从侧面说服教育领队与游客”的尺度,如果弄得不好,领队和游客都会对导游员产生意见和看法。一般来说,导游员可以通过讲解介绍景点或其他事情时,适当运用一些“家和万事兴”的例子,讲解一些历史故事、名人伟业等,从而暗示闹矛盾是解决不了任何问题,只有宽宏大量,平心静气地交流与沟通,才是解决矛盾的有效办法。

38. 地陪、全陪、领队之间有矛盾,导游员该怎么办 [情况简析] 在整个旅游过程中,地陪、全陪、领队之间有矛盾这是属正常的现象。其原因也很简单,因为各方都要维护各自旅行社以及本人的利益,有时因角度不同、看问题的观点不同、做法不同,出现一些意见、分歧、矛盾等,这些都是属于导游工作上的问题,只要通过各自的努力是完全可以解决的。 [参考提示] 地陪、全陪、领队之间产生矛盾最主要的原因是相互之间缺乏沟通与交流。为此,不管导游员此时担任何种角色,一旦发现同行之间产生矛盾和意见时,首先自己要有一种“心底无私天地宽”的姿态,全力去弥补已经出现的裂痕。其次,地陪、全陪、领队之间要尊重对方的权限范围,维护对方的利益,在此基础上要积极主动配合对方的工作,建立真正的友情关系,彼此尊重,相互学习,取长补短,勇担重任,加强沟通,并严格按照旅游接待计划以及操作规范进行工作。同时还要经常检查自己的工作,检讨自己的言行,听取对方的意见和建议,确实做到有事大家商量,出现问题大家合力解决。总之,导游员要做到宽宏大量、严于律己,宽于待人,这比什么都重要。

39. 与游客之间产生误会和分歧,导游员该怎么办 [情况简析] 旅游团队进行的不顺

利, 团内矛盾不少, 游客对导游员不满意而向旅行社投诉, 等等。这些问题的发生, 原因是多方面的、复杂的, 但是, 游客和导游员之间的误会和分歧没有很好地解决, 从而引发出上述的问题大概也是其中的原因之一吧。导游员与游客之间产生误会和分歧, 轻则影响旅游团队正常生活, 重则发展到严重对立隔阂, 造成精神上的痛苦和负担。在旅途中, 误会往往是对别人的言行进行主观的想像, 毫无根据地最后加以定论造成的。有些人说话做事不注意场合, 还有的是“祸从口出”, 更有的在别人面前流露出不应该有的情绪, 这样, 误会就产生了, 以后又没及时沟通交流, 误会越来越深。[参考提示] 既然是误会, 那么导游员就得亲自去把误会消除, 不要第三者代劳, 更不要请人帮助, 否则会使原有的误会更加陷入尴尬的局面。关于这一点, 导游员要引起足够的重视。导游员带团中头脑里要始终充满消除误会和分歧的想法, 因此, 在消除这些“隐患”的同时应该注意谈话语气和态度, 力争创造一种轻松和交谈氛围, 有时也要注意谈话的环境和场合, 一般地说环境乱糟糟和噪声比较大的地方不宜消除隐患。在交谈过程中, 如果是游客出了问题, 也要充分留有余地, 给游客一点面子。比如导游员可以这么说: “你的观点是正确的, 我们彼此间是否可以深入地探讨一下。” “我完全同意你的看法, 如果在XXX方面修改一下, 那就更完美了。” “你说得很有道理, 我们在XXX方面在考虑一下。”这种交谈的方式首先对游客的观点、意见以及做法等加以肯定, 然后再对不成熟的方面加以补充。这样有利于消除误会和分歧, 是一种较为明智的交谈方式, 游客也比较容易接受。有时导游员有意回避分歧矛盾而使用亲近的方式获得游客的好感, 同样能达到消除分

歧的目的。一位年轻的导游员刚上团不久就遇到了一个老资格游客,为了住房的朝向问题,与他发生了误会和分歧。途中,这位游客当着全团游客的面一连串提出好几个问题,而这些都是导游员的“软档”。面对游客的发难,导游员没有发火,也没给予反击,更没有把实质性的问题揭穿,而是动了许多脑筋。当他打听到这位老资格游客擅长古典文学并有扎实的功底时,便主动地向他请教有关历史名人的故事,并找机会主动向他赔礼道歉,并且说明那次分房的特殊情况。客人听后很满意,他觉得导游员是个诚恳好学的人,他十分乐意向导游员传授知识。到了旅游结束时,由这位游客自己出面回答了自己过去提出的问题,他们俩成了好朋友。值得一提的是:消除误会和分歧需要足够的聪明才智和信心勇气.相反,不消除误会和分歧只会给导游员带来苦恼和不幸,两种态度会出现两种不同结果。然而,导游员一旦努力去消除那些误会和分歧,旅游活动将会顺利开展,或许还会得到更多的知己和朋友。

[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