

导游带团案例--女游客站在餐厅里叫嚷起来 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_230859.htm 女游客“拉起自己的孩子，绕过餐桌，站在餐厅里叫嚷起来” K先生是一位英语导游员，带团的阅历比较丰富，他既接待过外国游客，也接待过中国游客。他从客我交往的角度，对接待中外游客的难易程度做了一个比较。K导游员说：“一般说来，接待外国游客的难度要大一些，起码你要讲人家听得懂的语言，你也要懂一些人家的历史文化与风俗习惯。可是，外国游客来到中国，对他们来说就是到了异地他乡，所以往往比较矜持，导游员与游客之间彼此客气，产生矛盾的机会也比较少，很少为小事出现摩擦。带国内旅游团不一样，大家是同胞，彼此都知道对方大概是怎么回事，没有那么多的客气，一旦有冲突，直截了当，所以有时候这分寸反倒不好掌握。那年五一，我带过的一个安徽旅游团，其中一位女游客为了一点不愉快的事情，在餐厅里和我大吵大闹，弄得我很是尴尬，因为那情景要是让不知情的人看了，会以为是我欺负了她呢。其实，事情的起因很简单，游故宫的时候，那位女游客带着孩子去买饮料，结果掉了队。正是节日期间，紫禁城里人山人海，人走丢了一时找不回来也是难免的事情。后来，还是我和全陪组织人把她们找了回来。那位女士可能是受到了惊吓，任由我怎么向她诚恳道歉，给她细心解释，她就是不能原谅。游客是心里一股气儿，外表一股劲儿，表里呼应，仿佛这件事怎么也过不去了似的。吃中午饭的时候，那位女士大概是越想越生气，菜刚一端上来，还没等到同桌其他游客

动手，这位妇女突然站了起来，愤愤不平地说：“不吃了，不吃了！我咽不下这口气！”接着，她拉起自己的孩子，绕开餐桌，站在餐厅里叫嚷起来。我赶紧跑过去，问她有什么要求。这位女士根本不理睬我，她高声向餐厅里的人讲述她上午在紫禁城里走失的“遭遇”和“感受”，诉说自己当时找了一个多小时没有找到队伍，大人急，孩子哭，叫天不应，叫地不灵，直到最后讲得声泪俱下，泣不成声。这些其实也是其他游客已经知道了的事情。但是当时在餐厅里用餐的人，并不都是我们这个旅游团的，许多人停住筷子在听她的讲述，有些人对她很同情，也很为她捧场。其实，我也很同情这位游客的。可经她这么一闹，餐厅里的秩序也乱了。我劝那位女士先照顾孩子吃饭，有什么事情等吃完饭再说不迟。可是她正在气头上，一时劝不住，我只好一面硬着头皮听她宣泄，一面悄悄地躲在旁边，我怕她气急败坏不当心伤了孩子，结果我也没能吃好饭。令我感动的是，我那个旅游团里，没有一个客人跟着起哄。过了一会儿，那女士的火气消了，也许是闹累了，反正高潮总算过去了。我赶紧动员了几个能和那女士说上话的游客过去劝解，那几个游客早就觉得此人已经闹得没了边儿，趁她哑了火，立刻上去劝开了她。那件事，是我做导游员以来遇到的最没面子的一件事。我的许多知道这件事的朋友，直到今天还不时拿这件事情和我开玩笑呢。说实话，咱可没跟那位女游客计较，自始至终都没有因为她大耍脾气而怠慢了她们娘俩。“点评：K导游员做得对，临场冷静，应对得也不错；他对得起那位女游客和她的孩子，更对得起全团的游客。这段故事，为“不忍则乱大谋”这句老话做了新的注释。导游员与游客交往，要练好两

项基本功：一项叫做“引导”，另一项叫做“克制”。导游员对游客，主要是发挥“引导”的作用，这个作用这里不谈。单说这个“克制”，你只要仔细揣摩一下K导游员叙述这个故事时所发的感慨，听一听他的弦外之音，品一品他的话里话，就不难想象其影响和难度。K导游员关于中国游客和外国游客的比较，确实是经验之谈，新导游员应该对此认真思考一番。接待中国游客，导游员更需要善于克制自己的心理和情绪。中国是一个古老的国度，有无数好东西，也有一些不好的东西。有些不好的东西还很古怪，单独来看它也并非不好，可是一旦和特定的条件撞到一起，它就变得不好了。比如“好男不跟女斗”，K导游员犯的就是这个忌讳。导游员不应该与游客计较，K导游员做到了，但是他偏偏撞上了一个跟他耍脾气一点儿不见外的女游客，这事情可就不易说清楚了。一方可能觉得事情小到了不值得解释，一方却能为此从“声泪俱下”一直闹到“泣不成声”，事情的蹊跷也正在于此。在中国，旁观者观察、思索“一物降一物，卤水点豆腐”的时候，总习惯透过这些表面现象，多问一个为什么。这多问的一个为什么，左右着人们的心理和舆论的走向，形成了一种让人无可奈何的力量。于是聪明人做事多有忌讳，他们往往在人们要多问那个为什么之前，就早早避让开了，这就是为什么，“难得糊涂”这句话在中国总有市场的一个原因。新导游员对此可要谨慎对待。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