

导游实务案例：机场送客事件突发现场 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/235/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_AE_9E_E5_c34_235309.htm 今天是团队在昆明旅游的最后一天，白天还有几个景点要游览，晚餐以后 19：30 分，乘南方航空公司的班机飞往上海。早上把客人大件托运的行李在酒店的行李处点数后交接给行李员，还把客人飞往上海的十五张机票交给行李员，以便提前办好登机牌。我带客人出发去景点，路上给航空公司打了电话确认这十五张机票，一切就绪后我带客人放心的游览去了。来源：考试大

一天的游览结束，我带领客人在 18：00 时到达机场。刚把客人安排进候机室坐下，行李员急忙走来对我说，南方航空公司的主任叫你去一趟。见到了主任，主任对我说：我们南航在旺季的时候在某些航班会多卖出一张票，这是经过民航总局同意的，今天的航班多卖了一张票。你的团今天办票最晚，别的客人已经办好票进去了，你的团少了一张票，你的一名客人要留下来，今晚的酒店住宿费我们付，明天我们给特等仓让他飞去上海。我问行李员：我不是早上就把票给你了吗？行李员涨红了脸说：刚才的团太多，这个团我们办晚了。我知道这时候责备行李员已没有用，只有我自己去争取了。我转过头用强硬的口气对主任说：我们的团明天早上的国际航班从上海飞往巴黎，我们不可能留下一个客人不走，而且我在白天已经跟航空公司打过电话确认了机位的，你这样的说法没有道理，你必须给我们办十五个人的登机牌。主任很傲慢的说：没有办法，你去民航总局告我也没用。我说：我们的团是国际欧美团队，他们的法律意识很强，航空公

司不履行合同，他们真告起来，几十万欧元的赔偿你付得起吗？而且这国际官司打到外交部去，你不去想想后果。听我这么一说，主任的傲慢劲没有了，想了一想对我说：你在这等着，我进去看看有没有不着急的国内客人，叫他明天再走，如果没有，我也是没办法的啊。我一看有希望，就说，你去努力吧，肯定会有的。主任进去找人了，我赶紧给旅行社的经理打电话，经理一听也吓了一跳，叫我一定缠住主任想办法，经理也想办法找民航的上层人物来解决问题。过了二十分钟主任出来了，不知是主任的本事还是有上层人物说了话，主任居然带了一个不急着走的国内客人出来。主任递给我十五张登机牌，说：看你一个小姑娘，说话那么大句，逼得我给那个客人说了多少好话他才同意明天走，这下你满意啦。这时候我的心里别提多高兴了，我赶紧对主任道歉，对主任说：主任，刚才我说话急了点，你多多原谅，明天我请你吃饭补偿你的辛劳。把客人送进了安检，我召集行李班开了个会，重申：旺季的时候一定要尽早办好登机牌，如再出类似问题将饭碗不保。来源：考试大 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