

实务案例：介于赶上与赶不上之间的時候，他的手机响了

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_AE_9E_

[E5_8A_A1_E6_A1_88_E4_c34_235313.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/235/2021_2022__E5_AE_9E_E5_8A_A1_E6_A1_88_E4_c34_235313.htm) D先生是W市国旅的导游员，2001年开始做导游工作，初出茅庐就遭遇了一场硬仗。那一次。D导游员带着一个美国旅游团游三峡，这个团共有138名游客。游程是从重庆上船。顺流而下。至武汉上岸。游程很顺利，然而D导游员却暗暗担心，游客能不能准时到达武汉。按照惯例，游船一般足当日中午12点左右到达武汉，游客1点下船，4点30分飞机就要从武汉天河机场起飞，时间非常紧张。一点儿都耽误不得：万一游船不能准点到达，就会误机，给后面的游程造成很大的麻烦。D的担心是有道理的。结果，由于游船公司的原因，D导游员所乘的那条船真的不能正点到达武汉。怎么办？D立即与游船公司做了郑重交涉，船方同意让改团于当日早晨8点从岳阳下船，转乘汽车去武汉。D把这一行程的变更通知了自己的地接社w市国旅，没国领队及全团游客的谅解，对行程改变做了相应的准备。谁知祸不单行，乘车途中赶上天下大雨，路不好走，司机说，照这样前进，即使到武汉不换车，不用餐，4点30分也不一定赶得到天河机场。怎么办？D立即和w市国旅进行联络：一、取消午餐；二、取消原定到武汉后换乘w市国旅的车再去机场的计划，请w市国旅派人直接把机票送到机场；三、请w市国旅与航空公司方面协商推迟飞机起飞时间。然后，D在车上做了安抚游客的工作，并为每一位游客预订了盒饭。同时，D也做好了最坏的准备，并及时与游船公司的业务代表联系，万一真的误机，由游船公司负责安排全团在武汉的

住宿及次日的机票。雨天路滑，司机一路高度专注。可是偏巧行车的这半边路上发生了堵车，眼见时间一分一秒地流逝，真是急死人。怎么办？这时来了一辆警车，D立即跳下车，向疏导车流的交通警察说明了这个旅游团的“窘况”。交通警察被他说服了，立即开起警车，引导旅游车逆行而上，绕过了堵车的地段。这样，几经周折，临近下午4点，就在D导游员和游客的汽车快要到达飞机场、介于赶上与赶不上之间的时侯，他的手机响了，w市国旅告知，他们与航空公司交涉成功，那次航班推迟到5点30分起飞。D导游员终于深深地松了一口气。

来源：考试大 点评：来源：考试大 D导游员沉着冷静、机动灵活地应对了这样的遭际，的确如同打赢了一场硬仗。这件事的发生和应对，都具有一定的典型性。从事情本身来说：事发突然，矛盾突出，时间紧迫，变化复杂；从导游员的应对来说：事前有所准备，临事沉着灵活，抓住主要矛盾，选择最佳方案。D导游员的应对，可圈可点之处不少，关键的一条，他做了最坏的准备，争取到了最好的结果。

第一，在旅途顺利的时候，D导游员已经在思考着后面有可能遇到的意外，这是居安思危，不是杞人忧天。当麻烦突然降临的时候，D导游员及时实施的那些即使在事后看来也是最为有效的应对方案，在很大程度上得益于他事前为此所做的思考。

第二，面对突如其来的变故，D导游员应对沉着，并没有因此而乱了方寸。这样，他才能够“立即”与轮船公司去做“郑重交涉”，采取有效措施，控制事态向着有利的方面发展。

第三，D导游员始终抓住克服“晚点”和争取“正点”这一对主要矛盾，他与轮船公司交涉、向w市国旅汇报、与航空公司交涉、做美国领队的工作及安抚游客、

争取到交通警察的协助，一切努力都是为着争取时间，赶上飞机。围绕这一关键工作，他采取一切可以采取的措施，最大限度地发挥自己的潜在能力。第四，D导游员评估了事情可能发生的各种结果，及其可能带来的各种后果，均做了相应的准备。一旦补救措施失败，“真的误机，由游船公司负责安排全团在武汉的住宿及次日的机票”，这项工作只有在事前做好，才能够避免遇到雪上加霜的尴尬。最后，民航公司同意为等候他们而推迟一个小时起飞，这个喜讯使D导游员彻底摆脱了被动局面。可是一经分析，这个转机的最终发生，还是与D导游员此前所做的一切努力分不开的。正是由于D导游员事前与w市国旅的协调工作，才使航空公司有可能考虑他们的困难和要求；正是由于D导游员因势利导，争取了时间，赢得了一个“介于赶上与赶不上之间”的局面，才使航空公司有可能等候他们一个小时。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