

实务案例：游客已于6点抵达，可是无人迎接 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_235315.htm 游客到达目的地之后，设有导游员来迎接，叫做漏接。“漏接”是大事故，某市国旅的导游员J女士就遇上过一回：当时，J导游员拿下导游资格证的时间还不长，她的同事和她开玩笑，说J女士一上班就中了头彩。这并不是幸灾乐祸。其实，发生“漏接”这类事故的概率是极低的，因为没有哪一个导游员愿意出这种事故。谁都会注意防范。特别是新导游员，知道自己缺乏经验，更是绝不敢疏忽大意，接到计划，都布一种“如临深渊，如履薄冰”的感觉。做各种准备无不是精益求精，慎之又慎，生怕自己在哪个细小环节上出问题。更不要说“漏接”了。可是阴差阳错，“漏接”真的就在不经意同发生了。J导游员说：“那是2001年的11月，我接待一个东南亚的系列团。按照接待计划，这个团是乘M公司的班机于晚上9点飞抵某市。我此前已经顺利地接待过一个这样的团，心里有底。但也没有因此而有一点松懈，按照计划进行了认真的准备。接团的前一天，社里的计调人员通知我，计划有了改变。该旅游团决定改乘H公司的班机飞抵某市。但是抵达的时间不变。第二天出发之前。我又认真核对了计划，确实是航班改变。但是旅游团飞抵某市的时间仍然是晚上9点。我还是不放心。第二次和计调人员做了核实，没错，就是晚上9点。当时，司机还和我开玩笑，说人家会笑话我这是在穷折腾。谁知过了不到一个小时，就在当天晚上7点，正当我和司机要去机场接团的时候。我接到了旅游团领队C先生的电话。c先生在电话

里告诉我，游客已于6点抵达!可是无人迎接。他们只好自己乘出租车去了酒店。我真是大惊失色，司机也很诧异。怎么会出这种事呢?等我赶到酒店，客人已经用过晚餐，回房间休息了。领队c先生来到酒店大堂一脸愠色质问我为什么不去迎接，并诉说游客因此而受到委屈，要我做出解释。我再三道歉，请求原谅，并解释自己的确是按照计划执行的。c先生没有表态，看得出来，他并不满意我的解释。我在往酒店赶去的时候，已经就此事询问了计调人员。计调员知道发生了‘漏接’，立即进行核查。结果仍然十分肯定地告诉我：对方发来的计划，确实是只更改了航班。并没有更改抵达的时间。我把事情的经过对C先生做了详细说明，可是C先生仍然不肯罢休，这样的结果让我感到很遗憾。我知道，再解释下去会令c先生难堪，于事无益。何况，出了‘漏接的事故，最倒霉的是无辜的游客。要弄清事故的原因和责任，有事实存在，不用着急；现在重要的是缓和气氛，不要因此影响了明天的活动。于是，我向C先生提出：‘不管出于何种原因，游客没有受到迎接。总是他们的损失。今天晚餐的费用由我支付。’按照计划，晚餐是游客自理的。c先生是个识大体的，见我表示出了诚意，也就缓和了下来。虽然我们对这次‘漏接的原由和责任认识上始终存在分歧，但是在后面的行程中，相互之间配合得还不错。后来经过裁决，造成‘漏接’的责任并不在我方。”

点评：来源：考试大 J导游员巾帼不让须眉，颇有几分大丈夫的气概。这并不是开玩笑。大丈夫能屈能伸，J女士面对意外，顾全大局，应对得体，也表现出了能屈能伸的品质和技巧。J导游员对C先生的道歉，给了我们这样一个启示：导游员的道歉，既要依据事实，又不能拘泥

于事实。如果没有发生“漏接”，自然谈不上道歉。如果“漏接”的责任在导游员，那就必须道歉并且承担责任。但是，如果导游员对“漏接”没有责任，或者没有直接责任，那要不要道歉呢？还是要道歉，因为这种道歉不仅是面对事实，更是面向游客。J导游员对问题的认识很实在：不管造成“漏接”的原因是什么，毕竟我这个导游员没有前去迎接游客，造成了游客的损失，处理不当，就会影响后面的游程；因此，我对游客的道歉和补偿，既是抚平既往，更是铺垫将来。倘若在最需要缓和气氛继续朝前走的时候，当事双方为着事情的起因和责任而争论不休，相持不下，那么无论事实如何，双方都是在做蠢事。J导游员在“漏接”发生之后，选择了正确的应对方式，她对c先生的道歉、解释和补救措施，始终站在替游客着想的角度，来源：考试大 始终蕴涵着谦逊和诚恳的态度，始终着眼于缓和气氛、控制局面和有利工作，张弛有度，开阖自如，因此赢得了主动。当然，如果用更严格的标准要求J导游员，她应该做更深入的调查研究，提前打电话向航空公司查询更改的航班抵达的确切时间。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