

实务案例：预订的航班因故取消了 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\\_](https://www.100test.com/kao_ti2020/235/2021_2022__E5_AE_9E_E5_8A_A1_E6_A1_88_E4_c34_235317.htm)

[E5\\_8A\\_A1\\_E6\\_A1\\_88\\_E4\\_c34\\_235317.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/235/2021_2022__E5_AE_9E_E5_8A_A1_E6_A1_88_E4_c34_235317.htm) S先生做导游员已经有十几年了，现在已经是J市某旅行社最出色的导游员之一，他讲了一件自己刚开始带团时遇到的事情。来源：考试大

“20世纪80年代末90年代初的时候，台湾游客大量进入祖国内地观光游览。台湾游客的大量涌入，对内地的旅游业产生了积极的影响，同时也造成了一段时间里集中出现了飞机紧张、客房紧张的问题，一时间事故和投诉也陡然增加。1991年，我带一个台湾团去游览庐山，整个游程，游客都非常满意。按照计划，游览结束以后，客人将从庐山乘车到九江机场，中午从那里飞往上海，第二天下午再从上海飞往香港。没想到，我们到达九江机场以后竟被告知，预订的航班因故取消了，而且游客第二天上午也不能飞往上海。假如真是这样，将使该旅游团不能按时出境，而一旦因此给游客造成损失，旅行社也将连带蒙受损失，后果将是很严重的。于是，我安抚住游客之后，立即与机场方面进行认真交涉。我详细说明了我们的实际情况，尤其郑重指出：万一游客不能按时出境，只好由航空公司对由此产生的损失负责了。为此我提出，最迟要在第二天上午安排我团飞往上海。机场方面经过研究，答应尽力做到，并安排游客住进了当地最好的饭店，同时记下了我的姓名和团号。整个下午，我不断地与机场联系，始终没有得到确切的答复。晚饭以后，我与领队进行了协商，不管情况如何，先通知客人做好第二天一早去机场的准备。第二天早上6点30分，机场来电话说我们上午可以起飞

，要我们马上乘车到机场，只是他们担心对其他误机的旅客产生不好的影响，不便再派汽车来接我们。我向游客做了解释，悄悄地在饭店联系好了汽车，带着我团游客到达了机场，然后送他们登上了一架由日本游客包租的飞机飞往上海。游客终于按时出境。说实话，那十几个小时，我一直是在高度紧张和亢奋中度过的，但是我经过努力，控制住了局面，最终促成了问题的圆满解决。”来源：考试大点评：随着中国旅游事业的不断发展和进步，像S导游员所遇到的这类飞机航班取消(推迟起飞又没有准点)一类的事情，现在是极少发生了。但是，这类事情中所蕴涵的矛盾关系，却还是普遍存在和经常出现的。其一，由于遇到了突如其来的变故，导致事前安排好的计划行程不能再继续照原样进行。要达到计划的最终目标，导游员只有相机而动，因势利导，从那时起改变行程，力争使最后的结果符合于计划的预期目的，或尽可能使之接近计划的预期目的。其二，由于原定行程的被迫改变，势必打破游客、旅行社和相关合作单位之间原有的利益均衡，造成各自的利益损失。导游员既要及时与相关协作单位明确界定造成这些损失的责任，又要争取他们积极采取补救措施，促使事态向着好的方向发展。其三，导游员在便宜行事的过程中，要安抚好游客，最大限度地减少来自游客的阻力，最大限度地争取游客的理解和配合。其四，导游员要驾驭全局，权衡利害，统筹计划和争取机会，防范最坏的结果，争取最好的结果。为此，要提前做好上策、中策、下策的安排，使之环环相扣，相互支撑，即使出现最坏的结果，亦有提前准备的保障。这样，免了后顾之忧，才好放手一搏。这四种矛盾关系，是新导游员应当注意研究和把握的。从

处理突发事件的用心和技巧方面看，s导游员做的也是恰到好处。第一，用自己努力的特殊性来说明白己问题的特殊性，没有因为自己遇到的问题在当时是普遍问题而有一丝一毫的松懈。其实，飞机场方面“担心对其他误机的旅客产生不好的影响”，正可以从导游员的特殊努力中得到另一个脚注。第二，s导游员关于万一问题不能及时解决，“只好由航空公司对由此产生的损失负责”的说法，既指出了双方利益对立的焦点，又抓住了双方实现双赢的关键。只有及时、妥善地解决了问题，才是大家的共同利益所在。这两条，也是新导游员应当注意研究和把握的。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](http://www.100test.com)