

导游实务案例分析：美景引来的麻烦 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/38/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_AE_9E_E5_c34_38886.htm 经过：×年八月，北京客人一行15人，前往西藏观浴佛节。前三天活动热闹非凡，客人的身体状况也好。第四日团队乘中巴转往后藏：日喀则。路上有两位客人略显疲惫，不时需要吸氧。领队请司机师傅开慢点，并尽量多停车，减少震动，当车过羊卓雍措时，湛蓝的天空下，大堆的白云，从高山背后升起，山前是辽阔的草原。这时领队请全陪告诉司机，能否再停一下车。（因前半小时刚停过两次）此时司机有些不高兴了，高着嗓门说：你们是不是今晚不想赶到日喀则了！导游、领队都不做声，全陪赶紧凑到司机跟前，低声说：“师傅，你就再满足他们一次吧，后面尽量不要要求停车了。我来过西藏四次，这么美的景色我也见得不多。谢谢您了。”说话间车子停了下来 措施：1.全陪先安排好两位不适应高原条件的客人下车坐在车边休息。然后师傅吸支烟休息一下。2.师傅见全陪真诚，走走到两位客人面前说：全陪，你也去照像吧，我来照顾他们，看他们脸色，我知道没问题的。3.全陪跑去帮客人照相，同时催促客人尽快上车，必须节约时间，尽量配合师傅工作。4.地陪是位藏族小伙，汉语虽差点，但非常配合他看到哪位客人动作慢了些，就跑过去让他们慢下来，以免缺氧。 结果：客人高兴的下车去照像了，皆大欢喜。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