

导游实务案例分析：为大家服务原则 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_AE_9E_E5_c34_39124.htm 一次，XX旅行社欧美部的英语导游员小陈作为地陪，负责接待一个由说多种语言散客组成的旅游团。旅游团共13人，其中8人英语，5人普通话。在旅游车上，小陈用两种语言交替为游客讲解。到了一游览点时，小陈考虑到团员中讲英语的较多，便先用英语进行了讲解，没想到他讲解完毕想用中文再次讲解时，讲中文的游客已全都走开了，因而他就没用中文再做讲解。事后，小陈所在旅行社接到了那几位讲中文游客的投诉，他们认为地陪小陈崇洋媚外，对待游客不平等。 点评：这是一次由误会而遭致的投诉。由选择性旅游的散客组成的旅游团是指原来分散住在不同饭店，因为目标一致(选择了同一景点或同一线路)，而由旅行社门市工作人员临时组织成的旅游团。正因为旅游团是临时组织起来的，因而团员经常是来自不同国家或地区，互不熟悉，语言不通，行为各异。接待这样的旅游团要比接待团体游客复杂得多，困难得多。本案例中，分析小陈遭受投诉的原因，其实并非他真的崇洋媚外，只是服务过程中在实施“为大家服务”的原则时工作欠细致，周到而已。从案例中我们可知，无论是动机上或行为上，小陈本人都没有不想为这些讲中文的游客做讲解(在车上小陈就是用中英文交替的方式进行讲解的)，但是由于他没有与游客讲明自己的服务方式，没有考虑到自己先用英语讲解会给讲中文的游客带来心理上的不平衡，结果导致了游客对他的投诉。消除这种因“误会”而遭致投诉的方法其实非常简单，小陈只

要事先与游客声明，他将用中英文交替的方式为游客讲解即可；若要完全平等，则可采用转换讲解法，在甲地“此时”英语讲解在先，到了乙地“彼时”则英语讲解在后。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