

导游实务案例分析：饭店设施陈旧 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_39202.htm 经过近六个小时的颠簸，小盛的旅游团总算乘旅游车从黄山抵达了最后一站H市，小盛也由全陪变成了全陪兼地陪。游客们拖着疲惫的身躯下了车，进了下榻的饭店一家建造于30年前的计划经济时代专用于接待国内一些领导干部的饭店。该饭店占地大，环境也很幽雅，是一家地地道道的老饭店。然而游客进入客房不久，就有几位跑来抱怨：这个说客房冷气不足，那个说客房太潮湿，还有的说客房没热水，纷纷要求换房。其时是旅游旺季，小盛非常清楚这个时节饭店的客房供需状况。怎么办呢？他先来到反映有问题的几间客房，发现冷气不够是因为刚进客房，冷气才打开，且温度开关没有调到位；没有热水是因为热水龙头坏了；而客房潮湿则是因为这间房紧挨山崖。小盛想：“水龙头坏了可以修，客房不一定要换；但潮湿房一定要换。”于是，小盛来到饭店销售部，销售部人员开始声称没有空余客房，但在小盛一再地要求下，加上小盛平时也很注意和他们建立良好的关系，最后，销售部人员在请示经理后，终于让小盛的游客换了客房。问题总算得以圆满解决。[点评、处理] 辛苦了几天、甚至十几天、二十几天，旅游团的行程总算接近了尾声，眼看即可顺利完成旅行社交给自己的任务，然而就在这最后一站，却生出了这样那样的麻烦事。作为导游员，尤其是全陪兼地陪，在这一刻绝对松懈不得。如果你松懈了，这么多天辛辛苦苦与游客建立起来的关系就会因此受到影响，游客对整个行程的满意度也会因此

打折扣。“行百里者半九十”，越是工作接近尾声，导游员越要振作精神，不可功亏一篑。其次，导游服务工作的顺利完成，还有待于与其他部门、其他人员的密切配合。除去旅行社内部的不说，旅行社外部的部门，如饭店、餐馆、民航、铁路、游览点等等，一点也不能放松。导游员和这些部门的工作人员搞好关系，与之“善交”，有时在非常时候是很能起作用的。本案例中，小盛之所以最后能解决潮湿客房的调换问题，应该说一部分原因是功在平时。有位旅行社老总曾经说过这样的话，作为导游员，应该肩挑四“千”斤：“千”方百计、“千”言万语、“千”山万水、“千”辛万苦。“千”方百计意味着碰到各种问题能灵活处理，善于与人打交道，有较强的独立工作能力；“千”言万语是指能说会道，有良好的语言表达能力，善于做对方的工作；“千”山万水是指身体健壮不怕跋山涉水，“千辛万苦”是指工作中不怕苦，不怕累，任劳任怨。这“四千斤”很形象地概括出了导游工作对从业人员的素质要求，值得广大导游员思考。

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