

导游实务案例分析：防患于未然 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_39209.htm

西安某旅游团前往桂林旅游。在阳朔大容树旁（相传这是刘三姐抛绣球定亲的地方），几位游客被所谓的“少数民族姑娘”强行戴上荷包绣球，举行“拜堂成亲”的游戏，未了不仅要付出寓意吉利49元钱，而且还要付给“新娘”小费。虽然导游进行多方调节，但几位游客最后还是被迫拿出了七八十元。 [分析] 1. 导游是旅行社接待工作最前沿的代表，旅游过程中，旅行社对游客担负怎么的责任，导游就应担负怎样的责任。因此导游除必须具备的业务技能外，还必须具有很强对导游这方面素质的培养。本例中的导游，我们姑且不去考虑他是否从中得到了什么好处，单从他们处理问题的方式上，我们就可以看出他不具备超前的服务意识，也没有为游客的切身利益着想，因此是失职的。 2. 了解情况,事先讲清楚本例中作为地方导游应该对阳朔的情况有所了解，对与一些景点周围的欺诈行为，应在旅游团到来前，让游客做好心理准备，不要轻易上当受骗。既然这样的事件已经发生，导游就应及时与景区管理人员联系，使游客的损失减少到最底限度。 3. 及时制止，防患与未然。在旅游过程中，有时尽管导游人员事先苦口婆心地讲述团队纪律和有关注意事项，但总会有少数游客我行我素，在这种情况下，导游人员还应再次耐心细致地做好说服工作，讲述利害关系，及时制止，使事态不要在向纵深方向发展。大多数的游客还是会积极配合导游工作的，以为每位游客都想有个愉快的旅游环境。 4. 对游客参与旅游项目之外

的活动，并可能给游客自身造成一定损失的情况，导游人员应提醒游客，导游人员应提醒游客，而不能置之不理，假装看不见，本例中这位导游，在看到部分游客被迫参与“成亲”活动时，应及时制止，讲清利害关系。即使因工作忙乱，没能及时制止部分游客的行为，也要配合景区（景点）有关部门，妥善处理问题，使游客的利益不受侵犯。同时，我们也看到，规范旅游市场，净化旅游环境，开展大众喜闻乐见的旅游活动项目，需要旅游行业各部门的齐抓共管。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