

导游实务案例分析：饭店强行让旅游团搬家 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_39218.htm 领队小陶带一旅游团赴境外旅游。旅游团抵达某地后，入住了一家饭店。第二天一早，饭店方面忽然通知旅游团，因饭店将接待一个国际会议，客房要提供给会议游客，要求旅游团游客当日离开。对此，旅游团游客集体提出抗议，并要求领队小陶妥善解决，否则将投诉。事情发生后，领队小陶立即与国内组团社做了联系，然后在饭店大堂把游客集中起来做了解释和安抚工作。在国内组团社的努力下，当地地方接待社负责人也赶来饭店，与小陶一起向饭店方交涉。最后，三方取得了一致意见：改住同级饭店，由饭店方负责把行李运至改住饭店，旅游团继续按原定日程活动。当领队把这一协商结果告诉游客时，游客都给予合作。 [点评、处理] 中国的出境游是近年来刚兴起的一项旅游活动，有许多方面还有待规范。有资格承办出境游的旅游公司正期待着有关法律法规的出台。就目前情况而言，上述案例处理结果还算可以接受。然而，似乎有如下几点值得我们思考，并采取相应的措施：1. 国内组团社应对国外这家地方接待社重新审核，即要搞清楚这家社是否真正具有资格和实力来接待中国的出境团。通常组团社委托地方接待社代订指定饭店或同级饭店，国外地方接待社若不能办到或有变更，按规范的操作程序应及时通知组团社。鉴于此，国内组团社若碰到类似的情况，应尽快与地方接待社交涉，以避免类似的事件再次发生。2、同理，组团社也应对以后是否继续使用这家饭店进行重新评估。很明显，饭店

方面没有按国际惯例办事。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