

导游实务案例分析：饭店少给两间客房 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_39228.htm 导游员小颜是个从事导游工作时间不长的小伙子，一次，旅游旺季的时候，他出任全陪带一个26人的旅游团去黄山。依照计划，该团在黄山住XX饭店，客房由黄山地方接待社代订。下了车，进了饭店，小颜把游客安顿在大厅，就随地陪、领队来到总台拿客房。地陪刚报完团号，总台小姐就不好意思地跟地陪、小颜及领队说：“对不起，今晚饭店客房非常紧张，原定13间客房只能给11间客房，有4个游客要睡加床，但明天就可以给13间客房。”山上饭店少，附近没有其他饭店，而此时天色已晚，若下山找饭店，因索道已停开，也无可能。小颜是个急性子，这种情况又是第一次碰到，当确知饭店已不可能提供客房后，他转过身来对着站在自己后边的地陪，脱口说道：“你们社怎么搞的，拿客房能力那么差！”地陪也不是个好捏的软柿子，听了这话，起先还一愣，但马上针尖对麦芒地回了一句：“有本事，你们社可以自订吗？何必委托我们订房呢？”说完，就离开了总台，赌气地在大厅沙发上坐了下来。领队看到小颜、地陪闹意见，也没多说什么，拿了11间客房的钥匙，把游客召集到一起，把情况和大家摊了牌，然后态度诚恳地说：“各位，情况就是这样，希望大家能相互体谅，也能帮我的忙。有愿睡加床的客人请举手。”说完，领队自己先举起了手，跟着好几位游客都举起了手。就这样，领队轻而易举地解决了一个让小颜恼火、为难，又让地陪赌气的问题。 [点评、处理] 导游工作集体三成员间的关系告诉我

们：全陪、地陪、领队只有“协作共事”，才能摆脱困难，才能完成共同的任务。本案例中，因为组团社委托地方接待社订房，但结果饭店少给了两间客房，责任似乎在于地方接待社。但是，地方接待社作为组团社的合作伙伴恰恰是经过组团社认可的，地方接待社方面出了问题，难道作为“资格审定者”的组团社没有责任吗？小颜作为组团社方派出全陪难道仅仅是责怪吗、埋怨吗？正确的做法是：小颜应该和地陪、领队紧密配合，商量出问题的解决方法。应该说，领队的做法是给小颜和地陪上了一课。埋怨、赌气不但无济于事情的解决，反而会加剧双方的矛盾，这种做法是绝对不可取的。

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