

导游实务案例分析：超级旅行团，旅行真是难 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_39272.htm 四川ZL旅行社承办的由成都发往昆明的“蓝叶号旅游专列五日游”，组团人数逾千人，是旅行团里的“巨无霸”，但缺点却无处不在，致使游客怨声载道。首先，无端耗费时间。由于此团是一个超级旅行团，抵达昆明后，仅来火车站接客的大客车就达二十多辆，还要求统一行动，因交通拥挤不堪，光编队过程便多耗费了游客一个多小时。而且，大型车队行驶起来并不快，比正常行车多花半个小时，导致游览景点的时间大大缩短。其次，吃饭也成了大问题。在“七彩云南”吃自助餐时，因人太多分两轮轮换吃，由于旅行社负责人安排不当，吃饭场面混乱，浪费惊人，气氛紧张，以致最后一批客人吃饭时无碗可拿、无饭可吃、无菜可夹，只有乱哄哄地胡抢。再次，组织工作漏洞大。团队下榻滇池边的福保文化城时，居然有二百人安排不上铺位，第二天又因双方接待单位闹矛盾，大队人马被迫搬出福保文化城，被安置在荒郊野外并非二星级标准的疗养院。在“世博会”吉鑫园大宴会厅里集体进餐时，组织方竟要求游客以不进餐方式向接待方施压，游客成了双方纠纷的筹码。而且，因人太多导游已形同虚设，几乎见不到导游的身影了。[分析] 1. 营销超级旅行团要慎之又慎。超级旅行团声势浩大，规模庞大，具有很好的市场轰动效应，对于宣传旅游，树立企业形象，推出旅游产品都颇具优势。但营销这种“巨无霸”有许许多多难以想象的困难。在我国现阶段的基础设施条件下，千余人的吃住行要整齐划一，

还要快速优质，相当困难；大部分景点还不适宜于千余人同时到达、迅速散开、同步离去的要求；再加上部分地区管理的低效率，可以说是雪上加霜，极有可能乱成一锅粥。如本例所述，“编队过程便多耗费了游客一个多小时”、“行车多花半个小时”、吃饭“乱哄哄地胡抢”、住宿“二三百人安排不上铺位”，以及“导游已形同虚设”等等，均属团队规模过大，要求机械呆板，管理效率不高所导致的直接结果。除此之外，人多则易乱，乱则易躁，躁则多纠纷。因而违背了我们组织超级旅行团的目的，容易由此砸旅游企业的牌子，砸旅游产品的牌子。

2．超级旅行团的内容可有所选择。我们认为：如果接待能力有限，游景点容量不大，则不妨在超级旅行团的旅游主题及内容安排上有所选择，选择那些气氛喧闹热烈、旅游容量高的项目，如庙会，庆典，草原采风，某些文艺、体育项目等。

3．在接待方式上可以有分有合，以分为主。接待超级旅行团，可由数家甚至十数家旅行社接待，或分为数个甚至十数个小团队接待。在总体安排上，不必强调整齐划一、统一行动，可安排1~2个集体项目以示隆重并烘托气氛，主要活动分散进行、穿插安排。通过这种统一规划之下的有分有合，取超级旅行团之长，避接待安排能力之短，效果也许会好。

4．超级旅行团列车之上的安排应有所强化；组成“旅游专列”之后，列车上的长途旅行为旅行社展示自己的能力与才华提供了空间，也是游客取得良好旅游体验的重要组成部分。旅行社应根据列车的特点和途经路线，利用列车广播、各车厢列车员、导游等，积极组织有分有合、相互呼应的娱乐项目，以凝聚游客，活跃气氛。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访

