

导游实战：当旅游途中大巴车出现故障时 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_E6_c34_39282.htm [情况简析] 旅游途中的故障是很多的，但相比之下旅游车上的故障要比飞机上和火车上来得麻烦，这是因为后者有空中小姐和乘务员可以帮忙。在旅游车上的故障大致可分两种，一是人为的故障，二是由机械性故障而引起的故障。人为的故障有：游客在旅途中因身体不适而呕吐；游客之间为了一些小事情而发生矛盾，因而扰乱了其他游客；导游员对沿途情况不熟悉，讲解太少不生动；司机对旅游线路不熟而走错地方；旅游车内有人吸烟等等。有机械性故障而引起的故障有：旅游车出了毛病需要修理，旅途中发生交通事故等等。 [参考提示] 旅途中出现故障，导游员必须端正态度，不要以为出了问题就是自认倒霉，只有采取积极主动，热情灵活的工作态度，争取一切可以争取的力量，同心同德的地排除旅游故障。比如，游客在旅途中因身体不适而呕吐，此时，导游员首先要考虑游客身体不适的程度以及赶紧清洁车厢的问题。一般地说，导游员应马上询问游客的身体状况，然后看看游客之间是否备有避晕药；其次准备一些食品袋，以免游客再次呕吐；最后要将车厢内的呕吐物打扫干净，如有可能与其他游客协商，将其安排在合适的座位上。旅游车在半途发生机械故障，导游员事先要了解机械故障的程度，如果属于一般性质的机械故障，导游员则要做好游客的安抚工作；如果需要一些时间进行修理的，导游员则要想办法消磨游客感到无聊的时间，适当组织一些小节目来改变现状；万一旅游车故障严重一时修

不好，那导游员就得设法将游客安全转移，并且把由此产生的损失降到最小程度。[情况简析] 旅游途中的故障是很多的，但相比之下旅游车上的故障要比飞机上和火车上来得麻烦，这是因为后者有空中小姐和乘务员可以帮忙。在旅游车上的故障大致可分两种，一是人为的故障，二是由机械性故障而引起的故障。人为的故障有：游客在旅途中因身体不适而呕吐；游客之间为了一些小事情而发生矛盾，因而扰乱了其他游客；导游员对沿途情况不熟悉，讲解太少不生动；司机对旅游线路不熟而走错地方；旅游车内有人吸烟等等。有机械性故障而引起的故障有：旅游车出了毛病需要修理，旅途中发生交通事故等等。[参考提示] 旅途中出现故障，导游员必须端正态度，不要以为出了问题就是自认倒霉，只有采取积极主动，热情灵活的工作态度，争取一切可以争取的力量，同心同德的地排除旅游故障。比如，游客在旅途中因身体不适而呕吐，此时，导游员首先要考虑游客身体不适的程度以及赶紧清洁车厢的问题。一般地说，导游员应马上询问游客的身体状况，然后看看游客之间是否备有避晕药；其次准备一些食品袋，以免游客再次呕吐；最后要将车厢内的呕吐物打扫干净，如有可能与其他游客协商，将其安排在合适的座位上。对待游客之间的矛盾以前都已提到，作为导游员应坚持中间立场，不偏袒任何一方，以劝说为主，不加入游客争吵队伍，尽量说服双方和解，如不可能，导游员在以后的各项活动中应有意将双方分开，避免双方重新“开战”，在团队内造成不良的影响。至于有些游客和司机在车厢内吸烟，作为导游员应极力劝阻，特别是在冬夏季节的空调车内更是要禁止的。但反过来说导游员有时也应提供适当的方便，

比如在长途旅行中，每隔2个小时左右给游客一个上洗手间的
时间，这样既是给大家一个方便，同时也照顾了吸烟者。司
机走错方向因而浪费旅游时间，严格地说导游员也是有责任
的。按照一般常规，在出发前导游员应和司机先沟通一下情
况，做到心中有数。如果司机对旅游线路不熟悉，这时导游
员也应该充当一下临时向导，就算司机对旅游线路比较熟悉
，导游员也得时常留意司机所走的方向，避免发生上述错误
。旅游车在半途发生机械故障，导游员事先要了解机械故障
的程度，如果属于一般性质的机械故障，导游员则要做好游
客的安抚工作；如果需要一些时间进行修理的，导游员则要
想办法消磨游客感到无聊的时间，适当组织一些小节目来改
变现状；万一旅游车故障严重一时修不好，那导游员就得设
法将游客安全转移，并且把由此产生的损失降到最小程度。

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