

导游实务案例分析：熟悉各国地区的风俗习惯 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_39507.htm 小徐是从XX外语学院德语专业毕业分配到旅行社从事导游工作的。这天，他做地陪接了一个德国团。早上7：30，他就跨上自行车去游客下榻的饭店，因为旅游团8：00在饭店大厅集合。小徐想：“从家里到饭店骑车20分钟就到了，应该不会迟到。”然而，当经过铁路道口时，开来一列火车，把他挡住了。待列车开过去时，整个道口已挤得密密麻麻，因为大家都急着赶时间去上班，自行车、汽车全然没有了秩序。越是没有秩序，越是混乱，待交通警察赶来把道口疏通，已过8:00。10分钟后，小徐才到饭店。这时，离原定游客出发时间已晚了十多分钟，只见等候在大厅里的那些德国游客个个脸露不悦，领队更是怒气冲冲，走到小徐面前伸出左手，意思是说：“现在几点了？”

点评：作为导游员，熟悉各个国家或地区的风俗习惯是很有必要的。知道了各个国家、地区的风俗习惯、人民的性格特点后，导游员就能更好地防止避免这样那样的差错。德国游客，他们的时间观念也许是最强的，讲好8：00出发，绝对会一个不漏、一秒不迟地准时在大厅集合。这时，如果导游员自己迟到了，你在他们心目中的形象就会大打折扣，即使你前面的工作非常出色，也将事倍功半。本案例中，小徐若知道德国人的这种惜时如金的性格特点，他就会把赶往饭店的时间更提早些，这样，也就不会出现本案例中所述的最后一幕。当然，作为导游员，不仅是带德国游客，带任何一个旅游团，都要守时，绝不能迟到，这是导游从业人员

起码的素养。如果因为不可预见的因素而迟到了，则可以：
1.诚恳地向游客表示道歉，如实地说明前因后果，以求得游客的谅解。 2.工作上要一如既往，不能因为迟到，游客有意见就降低自己的服务标准，而是要更加努力，将功补过。

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