

导游实务指导旅游事故案例七 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_39751.htm 某旅行社为某公司组织一支商务旅游团，由全陪陪同到一座度假山庄举行3天的会议。中午到达山庄用午餐时，一位游客发现菜里有只苍蝇，很生气，要求服务员换菜。服务员不答应，还和客人吵了起来。客人将全陪叫来，并要求其处理这件事。全陪说换菜，这时客人却不答应，原因是服务员态度极差，客人要求赔偿经济损失并要求精神赔偿。服务员不同意，说：“我们这儿就这样。”这样再次激怒客人，于是，客人不仅房费、餐费拒付，会也不开了。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