

导游实务指导旅游事故案例五 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\\_39759.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_AE_9E_E5_c34_39759.htm) 杭州导游程先生一次接待美国的一个旅游团，有两位客人的行李不见了。程先生急忙同客人一起到国际行李查询处登记并办理行李查询手续。到酒店后，马上陪他们买了急用的物品。由于丢失行李，一路上失主的情绪十分的低落。程先生为了此事不影响大家的游兴，不断地安慰两位客人，尽量地调动失主的情绪，在旅游活动中多照顾，多给表扬的机会。其他客人见状都很会意，有客人开玩笑：“程先生真是厚此薄彼，早知如此，我也会丢件行李的。”失主听后不禁破涕为笑。第三天，机场通知行李找回。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](http://www.100test.com)