

导游实务案例：游客中老人突然发病 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_39843.htm 在陕西某旅游有限责任公司工作的朋友，告诉我一件在她带团游览过程中发生的意外事件。她带团去华东“五市”（即南京、上海、杭州、苏州和无锡）旅游，团队共有72人，其中有22个孩子，规模是比较大的。当到达第三站杭州准备外出游览时，发生了意想不到的事情，游客中有一位六十多岁的老人突然发病，送医院检查诊断是癌症晚期，随时都有死亡的可能，医院要求通知其家属。面对这突如其来的变故，她当机立断，要求医生照顾好病人，等待其家属的到来。每天她与另外一人共同取药、换药，从未单独一个照顾病人，直至家属赶来。经过精心治疗，病情稳定后由其家属接回。对在治病过程中病人的怒骂，她丝毫不介意，因为为游客服务是第一位的，更何况游客得了绝症。同时也没有耽误其他游客的旅游，使这次旅游圆满结束。后来当病人去世后，公司还特意去慰问，病人家属十分感激，使得公司与客户之间建立了良好的关系。

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