

导游多维心理分析案例045：《旅馆法》的规定您不会不知道吧 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/40/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_A4_9A_E7_c34_40027.htm 1991年5月，赵先生当全陪在G市接待了一个50人的入境团队。由于境外旅游批发商的计划出现失误，，该旅游团当天晚上只有十分之一的客人抵达G市。第二天，旅游团的其余客人全部抵达以后，下榻的某合资酒店却提出：由于团队昨晚没有全部入住酒店，该团队不能再住该酒店。他们要赵先生与地接社联系，自己去找酒店。该酒店是当地的两家合资酒店之一，社会背景较为复杂。当赵先生、地陪和地接社领导与酒店交涉时，该酒店的外方总经理一口拒绝了他们的正当要求。赵先生通过总服务台了解到，该酒店现有的房间确实已经不够团队所有客人入住，其原因是昨天晚上该团队客人未能全部到达而出现一部分空房，酒店为了赚取门市房价与团队房价的差价，擅自把本属于该团队的客房作为门市房卖了出去。到了第二天，门市散客不愿意再换酒店，所以就造成了目前的这种状况。赵先生在大堂副理的名片上发现了境外某酒店管理集团的徽标和某世界酒店协会的徽标，于是就与外方总经理进行了如下这一番理论。赵先生让对方明白该酒店作为某世界酒店协会的成员，必须执行该协会制定的《旅馆法》。赵先生说：“这部《旅馆法》明确规定，当酒店与客户达成住宿合同之后，由于酒店自身的原因而不能履行合同时，该酒店必须为客户在本地寻找不低于本酒店等级的其它酒店，所有费用均由该酒店支付。您作为接受酒店管理集团严格训练的高级管理人员，我想您应该知道这一条款。我们的团队今天不能

入住酒店，其原因是由于您失察，总服务台好心办了一件坏事，把我们预订的房间以门市价卖出去了。我想，您应该知道这件事该怎么处理。”由于该酒店在当地的“龙头老大”地位和该总经理的努力，当赵先生的团队游览结束回来时，该酒店已经为团队安排了G市另外一家合资酒店，并在所有的客房里摆放了鲜花和水果。赵先生的旅行社和地接社都没有为此多付任何费用。分析在旅游法规尚不完善的条件下，某些旅游企业、旅游相关部门有可能在经济利益驱动下钻法律的漏洞，不履行与旅行社签订的合同。本案例中的赵先生在处理旅游团所遇到的问题时，巧妙地引用了国际司法中的法人主体延续的原则，利用国际商务合同中相对完善的“游戏规则”，弥补我国民法中的不足之处，保障了旅游团和旅行社的利益。导游员被人称为“杂家”。这“杂”不仅包括与导游业务有直接关系的知识，还包括那些似乎与导游业务并无直接关系的知识，如有关法律、法规的知识，社会学和心理学的知识等等。在本案例中，如果赵先生不了解某世界旅游酒店协会的《旅馆法》，他就不可能那么胸有成竹地去和酒店的外方总经理进行交涉。在与外方总经理的交涉中，赵先生说酒店的违约行为是总台“好心办了一件坏事”，而总经理的责任只是“失察”，并没有说他们是“故意”，这就维护了他们的尊严。而没有在对“事”提出批评的同时，把“人”也给否定7。“您作为接受酒店管理集团严格训练的高级管理人员……”的说法，与其说是对外方总经理的批评，倒不如说是对他的一种“激励”。那位外方总经理听了这样的话。就不能不用实际行动来证明自己的确受过“严格”的训练，的确是一位当之无愧的“高级”管理人员。从案例

中所说的结局来看，那位外方总经理也的确是这样做了，因为在五月旅游旺季的G市，要把赵先生带的这样一个大团队安排进另一家合资酒店，决不是一件轻而易举的事。假如赵先生抓住酒店在团队部分客人已经入住的情况下，还把那些客房作为门市房卖出去的事实，给对方扣上一顶“故意”的帽子，以至于把对方搞“毛”了，结果会是怎样呢？很有可能，那位外方总经理会借口“属地不同”而拒绝按那部《旅馆法》办事。即使事后能通过仲裁，确认该酒店违约，赵先生的团队在G市的旅游已经是很不愉快的了，赵先生所在旅行社的声誉也将因此而大受影响。 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