

导游实务案例加分析 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_AE_9E_E5_c34_40651.htm 1、导游员小王接待的

某旅行团原计划于12月23日16：00由H市飞抵S市。23日晚餐后，小王突然接到内勤通知，该团因故必须乘23日8：00的航班提前离开，该团即将抵达机时，团员怀特夫人神色慌张地告诉小王，她将一条钻石项链放在枕头下面，因离店时匆忙，忘记取出，要求立即返回饭店。A、小王接到内勤通知后，应该做哪些工作？B、得知怀特夫人遗忘物品后，小王应如何妥善处理？

1、分析：WHO----由于接到内勤通知和游客直接向导游员反映情况，因此小王应当是H市陪。

WHEN---送站前一天晚上，送站途中，时间较紧张。

HOW-----日程变更（提前送站），送站服务，物品遗失。作答：

A、接到变更通知后,小王应该: 1,通知领队和全陪,协商取消次日原定游览行程. 2,向游客说明情况,求得谅解,提醒游客做好离境准备, 3,报告旅行社,适当给予补偿. 4,提醒全陪通知下一站. 5,核实变更航班时刻, 6,通知饭店提前结帐,出早餐 7,通知次日预定用餐单位,取消原定午餐. 8,通知行李员.改变出行李时间.

B、处理怀特夫人遗失项链得到问题,小王应该: 1.安定怀特夫人情绪,确证物品遗失细节,说明由于时间紧急,无法返回饭店. 2,通知领队和全陪,进行协商, 3,报告旅行社和饭店,派人查找. 4,找到后如果时间足够,请其派人迅速送至机场. 5,找到后如果时间不够,请全陪留下下一站的联系方式,送往下一站. 6,如果找不到,请旅行社开具证明,到当地公安机关开具遗失证明,送往下一站. 7,全团继续前往机场乘机. 8,寻找及送还遗失物品的

费用由怀特夫人自理. 导游实务案例2 2、某旅行社导游员小李接待一批来自美国旧金山得到旅行团，该团原计划于9月27日飞抵D市，26日晚餐后回到房间不久，领队陪着一位女士找到小李说：“玛丽小姐刚刚接到家里的电话，她的母亲病故了，需要立即赶回旧金山处理丧事。”玛丽小姐非常悲痛，请求小李帮助，小李应该如何妥善处理？

导游实务案例3 3、一个23人的新加坡旅行团在X市由地陪王小姐负责接待。午后参观某寺后，王向大家介绍本地一家新开业的珍珠馆，她说：“店主是我好友，证价廉物美。”在珍珠馆，一位姓朱的女士对标价4000元的珍珠项链发生兴趣，王立即主动介绍识别真假珍珠的方法，并为其讨价还价，最终以900元成交。16：00，旅行团游览某景点，因景点即将关门，大家匆匆摄影留纪念后即离去，在返回饭店途中，数名男士提出去书店购买中国地图，几位女士则希望购买中国烹饪书籍。王小姐表示可以安排，次日出发前，朱女士手持昨天所购买项链，要求王小姐帮其退换，说：“一位内行人认定它为残次品》”王表示不能退换，上午参观结束后，她又带全团去一家定点工艺品商店，许多人不感兴趣，只在车内坐着。王小姐恳求说：“大家帮帮忙，不买东西没有关系，进店逛一圈也可以。”于是，一些旅客者才极不情愿地下车进店。13：30，赴机场途中，数名旅游者又提起购书一事，王小姐说：“没时间了。”一周后，旅行社接到新加坡组团社发来的传真，声明该社今后若有团队赴N市，不能由王小姐带团。试问：王小姐在接待该团过程中，做错了哪些事？为什么？、分析:WHO--- 题干中已经说明,王小姐是N市地陪 WHEN----没有发生涉及时间上的变化,因此无须考虑时间问题. HOW---游

客的购物要求,违背职业道德和行为规范 作答:1,错误---带旅游者到非定点购物商店购物; 正确处理----导游员带团购物必须前往定点购物商店. 2,错误----介绍商品不实事求是; 正确处理----导游人员不能欺骗游客消费或者与经营者串通欺骗游客消费, 3,错误----拒绝帮助游客退换商品; 正确处理--游客要求退换不满意商品,导游员应当满足,尤其是在做了承诺的情况下, 5, 错误---多次强制安排购物,影响了正常的额游览活动; 正确处理----导游人员不能胁迫游客消费或经营者串通胁迫游客消费。 [1] [2] [下一页] 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