

导游考试实务案例分析题历年真题（1998）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\\_E8\\_80\\_83\\_E8\\_c34\\_40788.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/40/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E8_80_83_E8_c34_40788.htm) 一九九八年（34题12分，35题13分，共计25分）（34题）某旅行团按计划应于10月17日11：20乘机飞往H市。由于票务人员的疏忽，为该团订错了航班，起飞时间为17日15：25。16日早餐后，该团旅游者获悉航班改变的消息，反映强烈。稍后便通过领队向地陪提出口头投诉。旅游团中一位旅游者声称，曾向航空公司询问，回答是原航班有票。试问地陪针对上述情况，应按哪些方式和步骤处理此事？（35题）美国ABC旅游团一行18人参观某地毯厂后乘车返回饭店，途中，旅游团成员格林先生对地陪小王说：“我刚才看中一条地毯，但没拿定主意，现在跟太太商量后，决定购买。你能让司机送我们回去吗？”小王欣然应许，并立即让司机驱车回地毯厂，在地毯厂，格林夫妇以1000美元买下地毯，但当店方为其包装时，格林夫妇发现地毯有瑕疵，于是决定不买，两天后，该团离开H市之前，格林夫妇委托小王代为订购同样款式的地毯一条，并留下1500元美元作为购买和托运费。小王本着“宾客至上”原则，当即允诺下来，格林夫人十分感激，并说：“朋友送我们一幅古画，但画轴太长，不便携带。你能替代我们将画和地毯一起托运吗？”小王建议：“画放在地毯里托运容易弄脏和损坏，还是随身携带比较好。”格林夫人认为此话很有道理，称赞他考虑周到，服务热情，然后满意离去，送走旅游团后，小王即与地毯厂联系并办理了购买和托运地毯事宜，并将发票，托运单和350美元托运手续费收据寄给格林夫

妇，请指出小王处理此事的不妥之处，如果你是地陪应该如何处理？

34 分析：WHO---由于旅游者是直接向地陪提出投诉，因此所问地陪应当是当地地陪。 WHEN---推迟送站。 HOW---日程变更，游客投诉。 作答：1、认真倾听，表示理解游客的想法。 2、核实原因，向游客赔礼道歉，必要时请领导出面。 3、向领队及游客说明困难，求得谅解，争取支持。 4、制定应变计划并与全陪协商。 5、如果游客能够接受则提醒游客整理行李和与酒店结帐。 7、通知行李员推迟出行李。 8、通知送站司机推迟送站。 9、安排增加一次中餐。 10、感谢游客的监督，适当地给予补偿。 11、事后做出总结。

35 分析：WHO---题干中已经说明小王是当地地陪。 WHEN---没有时间变化问题。 HOW-- 游客的购买要求。 作答：1、错误---立即让司机返回；正确处理---写个便条让其自行租车前往或地陪陪同返回。全陪陪同其他游客回酒店。也可以与其他游客商议后决定是否立即返回。 2、错误---直接同意代购代运的要求，未请示旅行社领导，正确处理----婉言拒绝，如不能推托，则需请示领导。在领导指示下收取足够钱款，购买后将发票，托运单及托运费收据寄给格林夫妇，但旅行社保存影印件。 3、错误---忽视古画价值；正确处理---提醒格林夫。

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)