

导游考试实务案例分析题历年真题（1996）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_40792.htm 一九九六年(32题10

分,33题8分,共计18分)（32题）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,保证价廉物美."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?（33题）清晨8时,某旅行团全体成员已在车上就座,准备离饭店前往车站.地方导游员A从饭店匆匆赶来,上车后清点人数,又向全程导游员了解行李情况,全程导游员告诉他全团行李一共16件,已与领队,饭店行李员交接过,此后A讲了以下一段话:"女士们,先生们,早上好!我们全团十五人已经到齐,好,我

们现在去火车站，今天早上，我们乘9点30分的火车去下一地，两天来大家一定过得很愉快吧？我十分感谢大家对我工作的理解和合作，中国有句古话：相逢何必曾相识，短短两天，我们增进了相互之间的了解，成了朋友，在即将分别的时候我希望各位女士，先生今后有机会再来我市旅游，人们常说，世界变得越来越小，我们一定会有重逢的机会，现在我为大家唱一支歌，祝大家一路顺风，旅途愉快！（唱歌）好了，女士们，先生们。火车站到了，现在请下车。”请运用导游规范知识，分析导游员A在这一段工作中的不足之处。

答案 32 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。 4、 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。 33 分析： WHO---题干中已经说明，A为当地地陪。 WHEN ---没有发生时间变化。 HOW -----送站服务。 作答： 1、送团当天迟到。 2、离店前没有亲自清点行李。 3、出发前没有提醒游客清点随身物品。 4、没有提醒游客与酒店结帐，交客房钥匙。 5、开车前没有再次提醒游客检查证件和随身物品。 6、欢送辞中没有征求游客的意见和建议。 7、欢送辞中没有回顾旅游活动。 8

、欢送辞中没有致歉。 9、下车前没有再次提醒游客带齐随身行李物品。 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