

案例分析题：客人到达就不满导游资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/527/2021_2022__E6_A1_88_E4_BE_8B_E5_88_86_E6_c34_527940.htm 【案情介绍】导游小李突然接到“计划变更通知”，某旅游团因改乘航班，将比原计划提前3小时抵达。小李赶紧出发，可到达车站时，客人已在出站口等了近半小时。小王赶紧请客人上车，并向客人道歉，作了一番解释，然后直接带领客人到景点游览。可在行车途中突然发现少了一名客人，只好又赶回车站将这名客人找到并带上车，这样的服务引起了游客的强烈不满。请问：旅游团已抵达无导游人员迎接是什么现象？小王在接团中有那些不妥之处？【案例评析】这是漏接现象。导游员小王做的不妥之处：应提前30分钟到达接站地点；接到团队应清点人数；赴景点途中应致欢迎词并做沿途导游。"#F8F8F8" 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