

导游实务指导：导游考试实务案例分析题导游资格考试 PDF
转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/579/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_AE_9E_E5_c34_579965.htm

1. 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？

2. 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。参考答案 1.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。 2.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账，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。 百考试题收集整理 9、 下车

前没有再次提醒游客带齐随身行李物品。"#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