

导游经验交流：好导游都是炼就成的导游资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/632/2021\\_2022\\_\\_E5\\_AF\\_BC\\_E6\\_B8\\_B8\\_E7\\_BB\\_8F\\_E9\\_c34\\_632978.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/632/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E7_BB_8F_E9_c34_632978.htm) id="oilf" class="csre" style="word-break:break-all."> 如果没有带这个团，我不会意识到我的工作还是如此的充满挑战性! 这个团是系列团里的第二批，一共十二位，客人是温州瑞安文物馆的领导。因为上批是我带的，这批也指名要我带。在接团之前我就作好了充分的心理准备，这团只能做为政治任务来抓，一定要让客人有十二分的满意。接团当晚，因为有了对上批客人的了解，所以我对客人感觉就好象早就认识一般，一下就拉近了彼此之间的距离。第二天我们从长沙赶往张家界，车子居然在离张家界还有一个多小时的热市服务区冒烟了！真要命！下午还有黄石寨和金鞭溪的行程呢！我问师傅，什么时候可以修好，师傅却说不一定，于是我就在服务区发疯样地拦起车来。还算命好，终于拦到了一台线路车，正好还空有十多个座位，真是谢天谢地！到了张家界，下了线路车离中午用餐的地方还有一段距离，况且这时候张家界的“的士”很难打到，只好在向客人们解释了又解释的情况下带着大家坐公交车到宾馆吃饭。公交车里没空调，又挤，就象在闷罐里一般，真是难为这些个客人了，要知道他们都是家里有名车豪宅的主儿啊!终于，可爱的师傅把车修好赶过来咯!下午的行程还是圆满完成! 第三天如常…… 第四天看完凤凰古城后，客人看我这么辛苦，主动要加自费项目猛洞河漂流。要知道，这在头天说起他们可都是摇头的哦。晚上8点客人打电话叫我跟他们一起去KTV唱歌，没过两分钟，又打电话给我：“小彭，不

好了，我们东西被盗了！”我一听，头真是一下懵了……我做导游以来可真是头一遭！经查实，就在我们吃晚饭的一个多小时里，客人一万多的相机还有五百多的现金一部小灵通放在房间里不见了。而且门和窗都是完好的。更要命的是张家界酒店大都没监控，估计近期破案是不太可能了。后来酒店报了警，我们和酒店经理及客人一起到了派出所去调查取证。搞了将近两小时，我的手指印也按了好几次，这可是我三十年来第一次按手指印啊！公司和派出所都是要我协调，让客人和酒店协商解决！酒店最初也不想负全部责任，客人又坚持要回温州按司法程序索赔，而公司又一定要我当晚必须解决！真的头疼！幸亏客人也还通情达理，酒店态度也比较诚恳，经过我又一个多小时的两边斡旋，终于得以解决，酒店答应赔偿客人一万元。但钱要第二天打到我卡上由我取给他们。看看时间，已经是凌晨一点。千万不要以为这团所遇到的麻烦就这么结束了，这还远远没到终结。您当前浏览的文章来源于百考试题导游站。临送团这一天，车子到上高速的地方，居然遇到了前面塌方，高速有一段是封闭的。怎么这么倒霉啊！这么好的新修的高速从来没塌过方，偏偏今天……我们可是要赶到长沙看马王堆，送五点多的飞机啊！只能折回走盘山公路了，一路上我都在祈祷，拜托可千万别堵车啊！但事实似乎一直在跟我开玩笑，一路上不是有车祸就是在路上赶集，一路堵堵停停终于熬上了高速。“谢谢佛祖保佑！”我在心里暗暗地说，因为马王堆是提前定好票的，所以估计用中餐的时间是没有了，又只好给客人做思想工作，我们吃中餐要到三点半左右了！客人硬是二话没说就点头！刚刚舒一口气，想眼睛眯眯补充一下睡眠，突然车子又放

慢了速度，晃晃悠悠中竟然靠边停了下来车又罢工了!我的头都快裂开了。看看时间，已经十二点多，距离长沙机场还要三个小时，而且这批客人是文物工作者，马王堆是非看不可的！我真的是欲哭无泪！于是又上演了接团时的一幕在高速上拦起车来！拦了好几次都没有这么多空座位的车。算是老天眷顾我这可怜人吧，一次又一次的失败后我拦到了一辆线路车，刚好可以坐得下我们！问题算是临时得到了解决。为了安抚客人们的情绪，也是给客人一点精神上的安慰，我带着他们风风火火地打了四辆的士去了长沙最有名的火宫殿吃中饭！看看时间已经两点。到了三点多，在客人开始有些不耐烦的时候师傅终于赶了过来，这时候啥也别说了，立刻赶往马王堆，因为已经错过了预约时间，保安竟然不让进了，幸亏客人们都是在文物馆工作的，亮出了工作证算是摆平了。而我呢，还有一项重要使命，那一万元赔款还要去银行取呢，因为协议上写的是送团之前现金支付，这可是我们的信誉问题！顶着烈日我在被称为“四大火炉”之一的长沙足足找了二十分钟终于找到农村合作银行，幸亏我选择的是去机场的路上的银行，取好钱，已经四点十分!我一路小跑终于赶上了师傅的车!一上车，我愣是好久没喘过气来。定了定神我开始了常规的欢送词，客人的掌声让我这几天的辛苦得到了充分的肯定，这时候我就在想，“累也算值吧，毕竟得到认可了”。我的眼泪止不住地流了下来！眼泪里包含的太多的内容，客人一路上的宽容理解、没有半点的责骂让我感动，这个团出了这么多事故我终于还是很好的完成了任务，我也替自己骄傲！很多客人也是陪着我抹着眼睛，签的意见单毫无疑问都是“非常好”!五点，离最后办理登机手续还有十分

钟，我们终于赶到了机场……这个团真的太悬了，会让我永生难忘；这个团也让我变得更加成熟和稳健；这个团更让我明白，很多客人喜欢旅游回去之后投诉，这不好那不好，有时候问题其实就出在我们导游自己的身上！我这团虽然出了这么多问题和事故，但客人都是这样说：“因为你很优秀，所以一切都可以既往不咎！”现在想想，我总算明白了，一个好的导游，要有一个好的心态，如果我这个团因为客人没怎么消费就给客人下马威的话，客人就算当面不拆穿，回去之后也会心里不舒服。其实人都是有感情的，当你实实在在付出了，别人都会认同你、理解你的。一个好的导游，要有遇事冷静的头脑，临危不乱，如果自己首先慌了神的话，客人会觉得没了主心骨，也会慌乱起来。一个好的导游，要有充分的应急处理事情的能力，在时间相当紧迫的情况下算好每段行程须花的时间，尽量保证行程里的景点都能够完成，不让客人留遗憾和找旅行社索赔找借口。一个好的导游，要有很真挚诚恳的态度，该道歉的道歉，该赔礼的赔礼，该煽情的时候煽情，让客人在最短的时间内原谅所有的过忘掉掉所有的不快……我们的老总滕姐经常说的一句话：“遇到麻烦的团队对你们未必是件坏事！”是的，因为好导游都是慢慢炼就成的。（作者系张家界万众国旅导游员）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)