

2009年导游资格考试案例：临时改换交通工具导游资格考试
PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/633/2021_2022_2009_E5_B9_B4_E5_AF_BC_c34_633740.htm

2002年10月中旬，本旅行社组织160名老年游客到北京承德游玩。当时是旅游旺季，火车的来回票已确认并无法增减。客人中有14位客人是飞机返回的。出发前一天航空公司的飞机票统一涨价，北京返上海的机票更是上涨20%，由于时间非常仓促，钱老夫妇二人未通知到，未得到确认。旅行社就单方面将这二位客人的机票确认下来了。团队出发后，全陪向二位说明了飞机票涨价，这次旅行社未能预料到的，希望客人能够调解。因为当时二位不在家里，电话未通知到。钱老夫妇二位以为自己未得到通知，坚决不同意增加费用。全陪与客人商量希望能互相谅解，各付一定比例的差价，客人同意了。但另有二位乘飞机的客人在一旁听到后也不同意付差价了。全陪讲你们二位不是电话通知到了吗？二位就寻找种种理由要求退机票，改成火车返沪。全陪在劝说无望的情况下打电话向领导汇报，最后决定，二位坐火车回沪，全陪的卧铺让给客人，全陪上车后补票。而退机票10%的手续费由客人承担，客人同意了。分析

：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