

2010年导游资格考试导游实务案例材料分析题一导游资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/634/2021\\_2022\\_2010\\_E5\\_B9\\_B4\\_E5\\_AF\\_BC\\_c34\\_634279.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/634/2021_2022_2010_E5_B9_B4_E5_AF_BC_c34_634279.htm)

材料一 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？

参考答案 材料一分析：  
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。材料一作答：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。 小编推荐：2009年全国导游人员资格证考试实务案例分析汇总2009年导游资格考试导游实务模拟试题一2009年导游资格考试导游实务模拟试题二2009年全国导游资格考试导游实务模拟试题2009年全国导游资格考试导游实务压题密卷 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)