

2010年导游实务案例分析：旅游车的轮胎爆了导游资格考试
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_634609.htm 旅游车的轮胎爆了出了上饶火车站后，旅游团的全陪杨小姐和武夷山的地陪王小姐顺利地接上了头。此团由25位年轻人组成，目的地是武夷山。从上饶到武夷山，汽车有四个多小时的路程。坐了近七个小时的火车现在又坐上汽车，游客们虽已有些疲劳，但第一次到一个地方的新鲜感使他们游兴丝毫未减。游客们一边认真地听王小姐的沿途讲解，一边欣赏车窗外的田野风光，还不时地提出些问题。车厢里始终洋溢着欢笑声。车行两个多小时后，路况越来越差，车越来越难走。王小姐诙谐地称这段路为“妈妈的摇篮”，又说大家来这儿旅游是为老区建设做贡献。车上的年轻人都乐了，兴奋地大声笑闹。过了一会儿，天渐渐黑下来。车子驶上了一个大山坡，车灯所照之处，尽是雨后从山上坍塌下来的石块泥土。杨小姐一边叮嘱游客坐稳，一边关照司机把车开慢点。车子在山坡上扭秧歌似地行驶着，游客们也都累了，王小姐停止了她的讲解，因为她知道，这时游客最需要的是闭目养神。除了车子行驶的声音，四周非常平静。突然，一声炸响从车底下传来，车上昏昏欲睡的游客都被惊醒了。“车胎炸了，这下坏了，我们要在车上过夜了。”车上有人说。司机马上刹住了车，王小姐、杨小姐随着司机下了车，司机绕着车子检查了一番，说：“糟糕，炸了两个轮胎。”怎么办？车子刚好驶在半山腰，前不着村，后不着店，而此时是晚上七点多，游客们肚子已咕咕直叫。杨小姐和王小姐、司机商量了一下，当机立断：由杨小姐

先安抚游客，把情况跟大家说清楚，然后全体下车；地陪王小姐配合司机先把备用轮胎换上，尔后两人尽快去前面山脚下下一个汽车修补厂补胎。司机驾着车和王小姐走了。全陪杨小姐和二十多位年轻人留在武夷山的这条公路上，虽然大家都是从小城市里来的，但因人多，心里并不发慌。杨小姐真诚地向游客道了歉，请他们原谅自己没把防范工作做好(说实话，这种事情没办法预防)。游客们被杨小姐的真诚所打动，都表示只要把车修好，他们等久一点，再饿一点也能坚持。武夷山的夜景是那样的美。夜空中晶莹的繁星点缀在黑色的苍穹上，树丛中有不知名的小虫在鸣叫。置身于这样的大自然中，使这些来自城里的游客有一种说不出的惬意，也使他们觉得时间过得特别快。一个多小时后，汽车终于回来了。这二十多位年轻人，还有杨小姐都乐了，他们叫着、喊着、笑着，这声音久久地回荡在大山中……

分析：干导游这一行的，什么样的事情、什么样的困难都会碰到。有的导游员在棘手的问题面前束手无策、一筹莫展；有的导游员却能轻松面对，解决问题。

相关链接：2010年导游实务案例分析：导游员如何处理游客的投诉
2010年导游实务案例分析：个别游客与团内其他成员不合群
2010年导游实务案例分析：饭店少给两间客房
2010年导游实务案例分析：制止游客迟到、拖沓的行为
2010年导游实务案例分析：行动不便者上黄山

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