

2010年导游实务案例分析：行动不便者上黄山导游资格考试
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_634610.htm 行动不便者上黄山 中国旅行社的小俞是一位优秀导游员。一次，他带一个境外团由杭州赴黄山旅游。该团计划7月6日早上坐缆车上黄山，7月8日下午步行下山。在去黄山途中，小俞了解到，团中有一位年过六十、行动不很方便的游客。在山下那天，小俞主动找这位老先生聊天，意欲劝阻他上山，因为7月8日步行下山，这位老者肯定承受不了。但还没等小俞把意图说出来，这位老先生先道出了他从小就梦想登黄山赏奇景的宿愿，并说这次的目的就是圆他近半个世纪的黄山梦。然而，如果让这位老者和旅游团一起下山则势必耽误大家的时间，怎么办呢？小俞和领队、地陪为此聚在一起商量，拿出了两套方案。晚饭后，小俞、领队等来到老先生客房。小俞先把旅游团的行程计划介绍给老先生，并委婉地建议老先生上下山都坐缆车，但老先生听后有些不悦，他一定要登一回黄山。这时，小俞提出了第二套方案，提议老先生下山那天最后一个游览点不去，由自己陪他提早下山。老先生接受了这个方案。第三天，小俞带着这位老先生提前两个小时下山。一路上，石阶陡的时候，小俞就扶着老先生走，好走时，小俞边走边为他讲解黄山美景。走累了，两人就在石阶上坐一会儿。这样，走走停停，停停走走，等他俩快到山脚时，其他团员刚好和他们会合。回到饭店后，老先生把小俞叫到自己的客房，拿出100美元，硬是要塞给小俞，并说，这是他的一点心意，一定要小俞收下。小俞推脱不了，只好收下。旅游团行程结束后，小俞

向旅行社上交了100美元，并汇报了事情经过。旅行社领导听后十分满意，不但表扬了小俞想游客之所想的举措，并当场决定奖励小俞400元人民币。分析：游客参加旅游团，主要目的之一是使自己身心愉悦。有的游客虽因身体年龄原因，行动不便，在别人看来难以完成某些游览项目或将连累他人，但游客自己并不一定这样认为；他们往往把完成这种在常人看来不能完成的事、征服在常人看来不能征服的困难，当做自我实现、自我升华的一种方式。因此，作为导游员必须掌握游客心理，然后依照服务宗旨，尽量满足游客要求。本案例中小俞既为全团游客所想，也为这位老先生着想，最终让游客圆了多年的黄山梦。处理方法两全其美，真不愧是一名优秀导游员。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 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