

2010年导游实务案例分析：制止游客迟到、拖沓的行为导游资格考试 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_634611.htm

制止游客迟到、拖沓的行为 “各位团友，现在我们要去游览的是江南名刹灵隐寺，我们在灵隐寺游览的时间是一个半小时，下车后请大家跟我走。如果有不去游灵隐寺的，可以下车活动活动，但11：00一定要上车，请记住我们车子的颜色和车号……”在到灵隐寺时，导游员赖小姐正对着她的游客宣布注意事项。在两天的游览过程中，总有那么几个游客时常迟到，说好8：00去用早餐的，有的却拖到8：30才从客房出来；景点游览也一样，有几个游客总喜欢让人家等他们。赖小姐提醒他们别迟到、拖沓，但他们总有十足的理由，对此一些游客也颇有微辞。赖小姐带游客游览完灵隐寺，上车时是10：55，到了11：00，又有两个游客未准时上车。与以前一样，还是要再等他们。她想，如果不及时采取措施，会导致旅游团的涣散；另外，若经常为此事而提醒，守时的游客听了也会不耐烦，等到11：05，两位游客仍未上车。赖小姐拿起车上的麦克风笑着对车上的游客说：“我们说好11：00准时上车的，现在还有X小姐和X小姐没回来，她们回来后，我们罚她们唱一首歌，好不好？”游客齐声附和。过了七八分钟，两位小姐终于姗姗而来。赖小姐照事先安排，让游客出面，罚那两个迟到的小姐唱了几首歌，两位小姐在游客们一致的要求下，只好唱歌。为了给这两位小姐面子，她们唱完后，赖小姐自己也唱了一首歌。唱完后，赖小姐一边微笑一边反话正说：“欢迎大家迟到我们做个规矩：第一次迟到者唱歌，第二次迟到者跳舞，第三

到者载歌载舞。大家说好不好?” 游客们齐声叫“好”。从此，迟到、拖沓的事情再也没有发生。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