

2010年导游实务案例分析：个别游客与团内其他成员不合群

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\\_634613.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/634/2021_2022_2010_E5_B9_B4_E5_AF_BC_c34_634613.htm)

个别游客与团内其他成员不合群

H市XX旅行社的地陪小王接了一个团，该团到H市时已是行程倒数第二站了。带团过程中，小王发现不管是在餐厅，还是在景点，有一位姓施的游客与其他的团友总是不合群。小王很纳闷，他想，一位游客如果不合群，那出门旅游还有什么乐趣可言呢？小王想解开这个谜，于是他去问全陪。全陪告诉他，这个旅游团的游客，除施先生外，其他都是一个单位的员工。施先生到旅行社报名时，刚好这一团成行，且行程也一样，于是旅行社便把他安插进了这个旅游团。知道原委后，小王采取了一些措施，如在用餐时，他特意询问该游客，饮食是否符合胃口；在游览过程中，他故意与他走在一起并与他聊天等，目的是以此引起其他游客的注意，但因为行程已近尾声，收效不大，其他游客与他的交往很少。

分析：

导游员是旅游活动的组织者，他是旅游团这个大家庭的“家长”，他应该使相处在这个大家庭中每个成员都感到温馨、愉快。因此，作为导游员，在带团过程中应该时刻观察和关心旅游团中每一个成员的言行举止、表情神态，如发现有个别游客有情绪，应及时了解原委，并及时采取措施，使他回到旅游团这个大家庭中来。对于本案例中的施先生来说，此次旅游一定无乐趣可言。我们可以想见，他以后也一定不会参加全陪所在的那家旅行社组织的旅游活动了。造成这种结果的原因是什么呢？首先，是旅行社在旅游团组合时，将施先生这个“个体”安插进了原来就铁板一块的“群体”中，

这使得施先生很难融合到旅游团中去；原因之二是施先生加入了旅游团后，全陪的工作没有跟上去，这是问题最主要的症结所在。本案例中，虽然H市地陪小王发现了问题后做了些补救工作，但因“木已成舟”，收效甚微。如果本团全陪也能同地陪小王一样，细心观察游客神态、言行，一开始就把工作做起来，则对于施先生来说，此趟旅游的感受可能大不一样。那么，作为导游员，在带团过程中碰到类似本案例中的情况应怎么办呢？第一，旅游团行程一开始时，全陪就应用“介绍法”等方法将“个体游客”介绍给全团游客，使他和大家熟悉；其次，在一路上，全陪应对该“个体游客”适当加以关照。当然，必须掌握分寸，以免引起其他游客不满。总之一句话，设法使个体游客加入到团体中去，和所有游客打成一片。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 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)