

旅游案例分析：不幸错过上山缆车 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/636/2021\\_2022\\_\\_E6\\_97\\_85\\_E6\\_B8\\_B8\\_E6\\_A1\\_88\\_E4\\_c34\\_636287.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/636/2021_2022__E6_97_85_E6_B8_B8_E6_A1_88_E4_c34_636287.htm) 导游员老孙带领一个旅游团乘车前往黄山。按计划途中用完中餐后，该团马上赴黄山索道站，当天乘缆车上黄山，在山上留宿，以便客人们能在第二天观赏日出。由于天气炎热，路上不幸车胎爆裂，虽然司机马上修理，还是耽误了时间。加上在路上用中餐又花费了一个多小时，当老孙与客人们抓紧时间赶到索道站，准备买票乘缆车上山时，售票人员告诉他自即日起实行淡季时间表，下午四点停止售票，现在索道站已关闭，缆车正在进行例行检修。因为他们已迟到了10分钟，当天乘缆车上山已经没有了。老孙努力向工作人员进行解释，希望能再开动一次缆车让客人们能顺利上山。可是无论老孙怎样解释、恳求，最终他也未能说服工作人员破例让他们乘缆车上山。老孙只好把这个无情的事实告诉全体客人。首先，他向客人检讨了自己工作的疏忽，并对由于自己失误没有掌握时间而造成的不可弥补的损失向全体客人道歉。其次，老孙又向客人们提出两种解决问题的方法。或者大家辛苦点徒步上山，这样明天早晨就能看到黄山日出，或者当天在山脚下过夜，那么观看日出只能放弃。说完，老孙拿起手机向旅行社领导汇报情况。由于老孙一天来的辛勤工作，加上刚才在现场的努力，客人们原谅了老孙，并同意徒步上山以便次日早晨能观看黄山壮丽的日出。当晚老孙自己掏钱给每桌客人加了两个菜。虽然客人们这次黄山之行没有乘上缆车，可是大家对老孙的服务还是非常满意的。 正确处理方法: (1)在奔赴

黄山的途中由于汽车轮胎爆裂损失了的时间，导游人员应该努力缩短用餐时间来弥补。(2)导游人员应该掌握景区作息时间，特别在淡旺交替之际。(3)面对发生了没有预料到的变化(或事故)导游人员应该努力去解决。(4)努力未果，导游人员应该把事情真相向全体旅游者通报并主动承担应该承担的责任。(5)导游人员应把解决问题的各种可能告诉旅游者，让其决定最后办法。(6)向旅行社领导汇报并提出自己的想法。(7)酌情给旅游者某些物质补偿。

评析: 本案例中的导游人员可能对黄山景区的情况不熟悉，在带领团队奔赴远距离景点(区)前没有考虑途中可能出现的障碍，没有注意在淡旺交替之际景区作息时间的变化，给事故的发生埋下了伏笔。在事故发生以后，他没有从客观上寻找理由来推卸责任，没有指责景区不把信息通报给旅行社，也没有批评景区工作人员不会灵活变通，而是在努力未果的情况下，勇敢地将责任承担起来并向客人们道歉，从而获得了客人的谅解，最后共同努力一起把问题解决。

编辑推荐：旅游案例分析：如何正确对待投诉 导游实务案例分析：漏接事故案例分析 导游实务案例分析：正确对待旅游者的委托 特别推荐：#0000ff>导游应用中心平台 助您有效备考 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)