

旅游案例分析：如何帮助旅游者购买古玩字画 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_636289.htm 全国导游人员资格考试模拟试题中的案例分析题：导游人员如何帮助旅游者购买中国古玩字画。导游员小周陪同一个欧洲团队在仿古街游览后，就让全体客人自由活动了。有位客人是中国古代字画爱好者，他在地摊上看中了一幅字画，不过他搞不清这幅字画是否是质品，苦于不懂汉语，他只好用手势与摊主进行交流。这时正好小周正好来到他跟前，他便向小周征求意见。小周实事求是地告诉他，自己对字画知之甚少，主意还是请客人自己拿。如果客人一定要购买中国字画他可以陪同去本市的古玩字画商店购买，那里品种齐全质量可靠。客人听从了他的建议，最后在古玩字画商店买到了自己喜欢的东西。正确处理方法：旅游者在购买商品时请导游人员帮助拿主意，如果是一般物品或纪念品，导游人员可以帮助解决。如果是价值很高的贵重物品，最好请旅游者自己定夺。海外旅游者在我国的地摊上购买我国古代字画之类的文物时，导游人员应该劝阻，并告知我国海关的有关规定：凡携带我国出口的文物(包括古旧图书、字画等)，须向海关递交中国文物管理部门的鉴定证明，否则不准携带出境，地摊主是无法提供这种证明的。如果外国旅游者要购买中国古代字画之类的中国文物，导游人员一定要建议其去古玩字画商店购买，购买后，请其保管好发票，不要将物品上的火漆印(如果有的话)去掉，以防海关检查。如果发现个别旅游者有走私文物的可疑行为，导游人员必须马上报告有关部门。评析：旅游者看中了某件商

品而请导游人员拿主意，说明客人对导游人员的信任。导游人员一方面要努力保护其利益，另一方面也要劝其遵守我国的政策和法令。在本案例中，导游人员劝旅游者不要在地摊上购买古玩字画，避免了可能出现的麻烦。同时，导游人员又陪同其前往古玩字画商店购买，保护了其合法的权利，又满足了旅游者的愿望。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