

旅游案例分析：好心耽误了乘机时间 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_636290.htm 全国导游人员资格考试模拟试题中的案例分析题：好心当误了乘机时间；希望大家认真学习和点评！某旅行团在A市进行两天的游览后，将于当天中午12时乘机离开A市前往B市。导游员李先生为了让客人对本地有更多的了解，主动提出让客人上午再访问一所敬老院。客人们对李先生的建议非常赞同，兴高采烈地前往敬老院。临行前，大家还去商店为老人们买了许多礼品。在敬老院里，旅游者与老人亲切交谈，互赠礼品。旅游者还参观了老人们的住宿、康乐和保健设施。两个小时以后，客人们登上旅游车离开敬老院前往机场。在去机场的途中旅游车多次遭遇红灯和堵车。最后不幸酿成误机事件。正确处理方法：一般情况下，当团队要乘机离开本地时，即使时间较为充足，导游人员也不能安排旅行团去闹市区购物或自由活动，不安排旅行团去范围广、地域环境复杂的景点游览，不组织旅行团长时间参观某个单位。导游人员应带领团队提前抵达机场(车站、码头)，如乘国内航班应提前一个半小时抵达机场.乘火车应提前一个小时到达火车站.乘国际航班出境在或去沿海城市的航班应提前两小时抵达机场。评析：导游员李先生出于好心给客人多安排了一个节目，结果导致出现误机，给旅行社带来了麻烦，给客人造成不便。处理不当还会影响旅行社的形象及其与组团社的关系。李先生的出发点是好的，可是他考虑问题不够全面，没有对将会出现的各种情况做出正确的估计。从客人方面来看，可能有人会把财物遗留在

饭店.可能有人在参观游览中走失.可能会在离店时结账时间过长.可能为了会见亲友而耽误了时间,等等。从旅行社方面来看,可能出现托运行李不顺.可能在出发前票据没有被送到导游员手中.可能在车辆调度方面有问题.此外还可能在去机场(车站,码头)遇到堵车或出现交通事故,等等。总之,会出现这样和那样的问题和情况,所有这一切都需要导游员有充分的时间去解决和落实。综上所述,当团队在午饭前后离开当地的,导游人员都不宜安排任何节目。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 导游实务案例分析: 旅游者要求参加计划外娱乐项目 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