

带团工作中一次有意义的经验 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__E5_B8_A6_E5_9B_A2_E5_B7_A5_E4_c34_636388.htm 我是西安的一名导游，说到工作在导游行业的这几年里，几乎每年都带了40多个团，那么如果说到有意义的经历可能还是应该回忆起我遇到的第一次突发事件吧!那时我刚刚开始带团时间不长，也没有什么经验可谈，当时朋友介绍我带了一个海南的全陪团，那时心里真是一个兴奋呀，第一次出团、第一次去那么远的地方、第一次去很多人向往的海南，真的是非常开心，双飞六天的行程前面就像其他团一样顺顺利利的，但是事情就这么发生了，在行程的第四天晚上!那天我们团队白天结束了亚龙湾的参观和游玩，晚上返回了位于大东海的酒店，我和地接导游交待完了注意事项然后就回了司陪房所在的另一所酒店，很悠闲自在的在房间里看着电视，这时我的电话响了，我觉得漫游电话费贵再加上又是不认识的电话所以就挂了，发了一个信息过去问是哪位有什么事情，等了三两分钟回过来的信息让我头疼了，短信说是我团里的游客，她说同房间的一个老大娘下楼的时候滚下去了，现在躺在床上不知道什么情况，我当时头就大了，赶快通知了地接导游，然后自己就收拾了东西立刻向游客所在的酒店跑去!等我到了酒店房间看到了老大娘，她躺在床上有说有笑，我也就不怎么紧张了，和她聊了一会等领队和地接导游来了以后我们详细的询问着事情的具体情况!大娘说她是下楼找人聊天的时候没有注意从酒店的楼梯上滚下去了，详细的事情就这样了解了一下，然后我们执意让大娘下床活动一下，简单的判断一下伤势如何

，结果大娘下床后根本就站不住，于是在我的坚持下地接导游和酒店联系车辆，由领队陪护我们一行四人来到了三亚人民医院诊断病情，与此同时我打电话通知了组团社的相关人员！到了医院经过一系列的诊断，确诊大娘是左腿胫骨骨折、右腿胫骨骨裂，回想一下真是后怕，如果当时不坚持到医院检查可能会出现更加严重的后果，经医院确诊后我便开始忙碌了起来，将病情通报给组团社领导安排后续的工作，为大娘收集了保险理赔所需要的各种票据及证明，大娘看着跑前跑后的我眼圈红了，而我心里却没有什麼，只觉得自己的肩膀上多了一样东西，那就是责任！那天晚上由于不能擅自决定如何处理，于是便通知了大娘的家人，果不其然的得到了一堆的谩骂与职责，心里真的是很委屈，大娘知道她的家人说了不好的话，于是抢过电话给我解释了所有的问题，并告诉家人说她就是我的干妈，有我在她很放心，于是就这样忙前忙后的折腾到了深夜4点多打了石膏简单作了处理才回到酒店！而机票不可能转签重新买票又没有机位，接下来的几天我的工作就在陪护中度过了，上洗手间抱进抱出、吃饭喝水端前递后，怕大娘觉得无聊心情难过陪着她说话，作了真的事很多以前从来没有做过的事情，熬完了最后的两天在第六天后半夜我们乘坐的飞机终于降落在了咸阳机场，大娘也被家人直接接走了送去了骨科医院做手术去了，等我送完其他的游客回到家里已经凌晨4点多了，真的是好累呀！后来团队了领队给组团社送去了表扬信，我也在不停的接着同团其他游客的电话，大娘也给我打了电话，说很想我让我去看看她，几天后我忙完了这个团的事情去医院看望了大娘，病房里大娘的家人把我当作亲人一样的招呼我，而大娘也是一边说在

海南的事情一边在病床说掉眼泪，说我是一个好孩子，工作很认真，让我心里真得很温暖!通过这件有意义的事情让我学到了很多，在这里不妨分享一下：1、在我们带团的过程中，不管遇到了什么样的事情，首先应该冷静，勇敢地面对发生的一切，因为我们导游在行程中客人首先看到的是导游!我们如果惊慌失措了客人会更加不知道怎么办，所以遇到事情的时候我们应该冷静!2、发生突发事件的时候，不要让经验和常理引导我们做事，任何事情都有他处理的程序，我们要做的是按照程序进行，跳过任何一个环节都有可能引发更大的结果!就这个经历而言，如果不是坚持去医院做检查，单纯的判断病情，很可能会引发更加严重的后果!3、当遇到这一类事情的时候，要及时向领导汇报事情进展情况，以便于做出正确的处理决定，做好相应的沟通纽带，不要让自己的意见成为主导，要多听别人的建议和意见!4、游客在外遇到意外或者其他情况，家人是非常担心的，因此出现的一些不恰当反应是可以理解的，那么面对谩骂与指责要勇敢地面对，要多理解对方，开导自己的情绪，这样才不会使自己的心态发生变化，才能更好地完成自己的工作!5、我们从事的职业就是这么一个存在着复杂多变的职业，我们很可能遇到别人一生都无法遇到的事情，要想在各种突发事件面前做到不慌张，就要在平时多学习、多了解各种事情，这就是所谓的见多识广!那么同样的一件事情，不仅仅让我学到了很多，同时也让我感触很深!有很多导游都说现在的游客怎么样、怎么样，那么我觉得就像很多电视剧台词一样，社会上还是好人多，那么好人这么多为什么就不能有我一个?我用心的对别人，换来了别人的肯定和赞扬，虽然在经济上而言没有

什么变化，但是内心深处的那种成就感绝对是别的东西所无法替代的，看着大娘那红红的眼圈，此中蕴含的是游客对导游的一种信任、一种感谢、一种赞扬或者还有更多的东西，不妨想想，我的这种付出和行动带来的是游客对导游的全新的认识，那么我是多么的自豪!对于旅行社而言谁都不想出这样的事情，可是如果真的遇到了这样的事情，详细他们也很希望出现我这样的导游，用这样的方式来解决这样的事情，只有这样在事情的后续处理上才拥有了主动权，以不至于面对更多的来自于同团游客、家属甚至于社会各界的质疑和质问，反过来讲也为我自己赢得了更多的带团机会!一个行业需要崛起、一个企业需要崛起，但是如何才能崛起呢?穷则思变吧，当今的旅游行业或者说游客与导游两者的关系，真的是空前的紧张了，很多时候从一开始就是怀疑不信任，现状就是这样如何变呢?可以说没有什么其它的，就是要通过我们自身的变来一点一点的扭转这个现状!可以说这是一个漫长的过程、也可以说这是一个不知道结果的努力，但是如果现今我们还不不变那么要到什么时候才变呢?在这样的一个历史时期，我的努力开始了，我为了崛起而行动了，在此我邀请中国的30多万同行们你们也来加入吧! 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