

<<新导游带团案例>>

图书基本信息

书名：<<新导游带团案例>>

13位ISBN编号：9787503228391

10位ISBN编号：7503228393

出版时间：2006-1

出版时间：郭赤婴 中国旅游出版社 (2006-01出版)

作者：郭赤婴

页数：239

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<新导游带团案例>>

内容概要

《新导游带团案例:新导游必备手册》为《新导游必备手册》的姊妹篇,从迎送篇、酒店篇、行路篇、游览篇、用餐篇、购物篇、交往篇、伤病篇、心理篇、服务篇、法纪篇等方面精选了新导游带团的60多个经典案例,加上导游培训专家的精彩点评,定能让你获益匪浅,是新导游员的案头必备书。

<<新导游带团案例>>

作者简介

郭赤婴，1954年5月生于北京，毕业于中国人民大学一分校，现任北京第二外国语学院教授，从事伦理学、文化学的研究与教学工作，长期为北京地区的导游员讲授服务伦理学及导游业务等课程，参编、主编过导游人员资格考试教材多部，发表过《从旅游职业道德的角度推进旅游伦理学的建设》等多篇论文，著有《导游员职业道德实证分析》和《新导游必备手册》。

<<新导游带团案例>>

书籍目录

迎送篇游客已于六点抵达，可是无人迎接就在“介于赶上与赶不上之间的时间”，他的手机响了紧张和兴奋的感觉压抑住了饥渴和疲劳的感觉预订的航班因故取消了“叫那架飞机先别起飞，再等等”与其坐以待毙，不如放手一搏离飞机关舱门的时间不多了酒店篇两位游客说，枕套上有不好的味道那件西服还在，可是衣兜里的6000元人民币却不见了客人如果要带走这些东西，应该照价付费我一点名，就少了这位M先生游客求助于酒店不成，转而迁怒于导游员行路篇计划是从黄山飞武汉，结果却被转到合肥住了一宿离定陵地宫关门的时间已经所剩不多原定计划是来一辆大车，可是却来了两辆小车司机老W果然和我使性子了游览篇毛主席纪念堂那天有活动，临时停止开放了等在外面的游客实在按捺不住了，终于向我发难游客们为了观看国宝大熊猫，表现出孩子一样的执著几个游客为了解说词和寺院里的僧人争执起来用餐篇游客用餐之后却拒绝付钱两位40来岁的男客站在餐桌旁边，指着桌上的饭菜破口大骂接到全陪打来的电话，说车上有两位游客没有找到女游客“拉起自己的孩子，绕过餐桌，站在餐厅里叫嚷起来”购物篇购买之前犹豫，购买之后后悔，结果闹出一场风波H老先生竟会看上挂在他入住房间里的一幅画嘱咐游客们仔细检查一下自己昨天购买的绿豆腐干游客带着刚买的首饰上了路，没想到就出了事地陪导游员放下旅游团，自己下山去了D先生终于买下了这个红木柜子交往篇T先生丢失了一件行李，我为他找来一件“T恤”双方都不让步，事情就僵在那里了我不能给他们当裁判，却必须为他们叫暂停团里的20余名游客已经被安排到了另外一个航班如果去参观杨贵妃墓，需要每位游客增加相应的费用“这不是开玩笑，我真的丢了东西”伤病篇一个50多岁的老先生从那棵歪树上掉进了湖水之中老太太突然发病，晕倒在烟波致爽殿台阶前拔牙、打针、取药，一直忙到了深夜一点多钟没等我护住游客，走在边上的一位年长的女士已被撵倒在地Montenegro夫妇惊魂未定，又被惯性带着在车厢里面撞了几下提出解决问题的不同方式以供游客选择心理篇伸手一摸挎包，哎呀，我的包不见了游客们说的虽近于事实，但群情激愤，简直把人骂得狗血喷头他那边每说完一句话，我这边就想补充三句话一位50多岁的女游客掉进了化粪池，污水浸到了她的胸口游客一听说还要收钱，顿时就翻儿了服务篇只好把他架了起来，抬回舱房无论如何得让游客能够洗一洗再休息我要是再招游客不满意，社里的牌子可就真要砸了身子就像浮在水面的碰碰船，腿脚却像是被镣铐锁住在地上拖我虽然感觉到压力，但是头脑还是冷静的游览的路上，M先生仍然板着脸法纪篇加拿大游客在天安门广场被武警“扣”住了“如果你能帮助我，我会酬谢你的”司机和地陪，当着游客的面就大吵起来我没有告诉游客这位经理说了什么，立刻打电话报了警没有护照可不可以乘坐中国国内航班游客M先生执意要来我的房间

<<新导游带团案例>>

章节摘录

书摘 下面是A导游员讲的一个离奇故事：“我曾经想当一名教师，大学毕业以后却干上了导游员。

我的理想虽然没有实现，但是我对做教师的人很尊重。

我带团不久，就赶上了接待一个教师旅游团。

游客是一群来自边远山区的中小学教师，人很朴实。

他们长期在山区教书，没有人到过大城市，这次。

是因为被评为县级优秀教师，当地政府特地组织他们出来旅游的。

整个游览过程严格按照计划进行，各项活动走得规规矩矩，团员们观光游览得非常尽兴，团里的气氛也是热烈而和谐。

三天时间一晃就过去了，游客们都感觉意犹未尽。

临行前一天的晚上，我们在下榻的饭店里为游客安排了一次丰盛的晚宴，几个年轻教师表演了节目，饭店经理还为每桌都加了菜，大家吃得满意，玩得尽兴，热烈的气氛达到了高潮。

带这个旅游团，我的经济收益不大，精神却比较充实，就当做一个工作调剂吧，说实话，我真是挺喜欢这些山村教师的。

没想到，第二天中午游客准备离开饭店的时候，一件意想不到的事情发生了。

饭店的一个工作人员让我留步，她把我叫到了一边，说有事要和我商量。

她说，刚才她们检查房间，发现有几个游客住过的客房里面少了东西，估计是那些游客带走了。

少的虽然并不是什么贵重的东西，但是不属于赠送物；饭店里有规定，客人如果要带走这些东西，应该照价付费。

我问她们究竟少了什么，她说有几个房间里的毛巾不见了。

我听了以后觉得真是可笑，心想，这是根本不应该怪到我们头上的事情，我的这些游客怎么会拿走客房里的毛巾呢？事情一定是另有原因。

这时，游客们已经上了汽车，他们对我这边发生的事情一点也不知道，都静静地坐在座位上等着我。

我对这个工作人员提出的问题非常反感，就很不客气地对她说，我可以负责任地告诉你，我的游客里绝对不会有人拿走你们饭店的任何东西。

对方是一位姑娘，说话很冲，她见我把我话说死，就提出要检查我的游客。

我闻听此言立刻动了怒。

我对她说，你知道这批客人是什么人吗？他们都是从多少教师中间挑选出来的县级优秀教师，他们会拿你房间里的毛巾？你还要检查他们？去，把你们经理叫来。

那位姑娘见一个大男人突然这样发火，一时不知如何是好，赶紧跑去找来了他们的经理。

经理来了，她显然已经听过了情况汇报，所以一直在认真倾听我的陈述，很少插话。

我坚持认为问题的原因不在我的游客，可能是客房服务员工作疏忽，忘记在房间里摆放毛巾了。

女经理一时也不能断定事情的究竟，但是我的一句话她听进去了。

我说，就算我退一步做假设，怎么你的几个房间里少的都是毛巾，而且是同时少了呢？ P35-36

<<新导游带团案例>>

编辑推荐

《新导游带团案例:新导游必备手册》为《新导游必备手册》的姊妹篇，从迎送篇、酒店篇、行路篇、游览篇、用餐篇、购物篇、交往篇、伤病篇、心理篇、服务篇、法纪篇等方面精选了新导游带团的60多个经典案例，加上导游培训专家的精彩点评，定能让你获益匪浅，是新导游员的案头必备书。

<<新导游带团案例>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>