

## “导游人员”案例解析

### 案例 2-1 导游的魅力

例 1：某旅行社组织三国之旅，游客到达目的地后，入住星级宾馆，上大家在餐厅用餐时，突然出现短时间停电。此时导游灵机一动，对游客说这是旅行社特意为大家准备的节目——烛光晚餐。在游客后来得知这是一次突发事件而引出的意外礼物后，纷纷给旅行社去信，感谢此次温馨之旅及导游的热忱服务。

例 2：1999 年 10 月 26 日至 28 日，刘小姐在西安 G 旅行社担任全陪，旅游团是为期三天的赴延安—壶口瀑布游。该团成员较特殊，他们都是第四军医大学 59 级的毕业生，四十年前的校友刚在母校进行联谊活动。因年龄都偏大，在接团前，社里就一再叮嘱导游服务要细致。在整个旅游过程中，刘小姐尽量做到细致入微，只是发生了一件小意外。旅游团共 4 辆车，在去壶口的途中，由于路不通，改走其他路线。但地陪不熟悉路线，有的车又先出发，因而在一个岔路口不得不停下来等其他车，这时客人表示不满，要求只等 10 分钟，10 分钟后必须开车。此时气氛有点紧张，刘小姐就为客人主动表演节目，缓和气氛，同时组织大家唱陕北民歌。过了大约半个小时，其他车也跟了上来，客人也没有表示责难。在后来的旅游活动中，刘小姐主动搀扶人，并为他们做了一些力所能及的事，博得客人的好感，后来客人专门为社里送了一面锦旗。

分析：

1. 导游是整个旅游团旅游活动的节目主持人。导游的专业知识和服务、管理职能的发挥至关重要，直接关系到旅游团队的活动是不是丰富多彩，是不是充满欢声笑语，直接关系到每一位游客的旅游体验是不是愉悦。所以，导游不仅应该受过良好训练，对旅游景点和旅游线路了如指掌，而且应该具有良好的心理素质和应变能力，应该能够机智地处理各种突发事件，巧妙地化解各种矛盾。在任何时候任何情况下，只要有导游与旅游团在一起，游客们就感到放心，就觉得有依靠，就不怕任何困难。

2. 例 1 是一个广为流传的经典实例，讲的是由于导游的机智使不利因素化为有利因素。由电灯照明变为无奈的蜡烛照明，本来有许多不便，但当引入了“烛光晚餐”这一概念后，就充满了浪漫、温馨，变为另一种格调的享受。可以说“烛光晚餐”的渲染比任何苍白的解释和诚挚的道歉都有利，平添了一份热情和幽默。当然，说“导游灵机一动”，称之为“旅行社特意为大家准备的节目”，多少有点文学色彩和编辑实例的痕迹，但确实能给我们以启示。

3. 例 2 可称之随机事件，讲的是导游凭借自己的人格魅力化解矛盾的过程。例中的“我”为缓和紧张气氛和矛盾冲突，“主动表演节目”，并组织大家唱陕北民歌。

## 案例 2-2 导游迷途 游人遭罪

例 1: 1998 年 6 月，广东某公司十几名职员利用假期到湖南南岳

衡山旅游。经过与广东一家旅行社联系，旅行社派给了他们一位导游，湖南人，据说很熟悉衡山。于是这些游客在导游的带领下去了衡山，看了南岳大庙，看了麻姑仙境。导游劝这些游客夜登祝融峰，于是游客听从了导游的建议，可是导游却带他们走上了岔路，晚上山上大雾夹杂着雨水，把游客淋得够呛。游客提议下山，不想导游又是一通乱走，走岔了路，翻到了山的那一边，一直走下山到一个村子，村民告诉他们那里根本没有其他的路走出去，只有往回走再上祝融峰，然后从山的另一边下去。于是游客不得不冒着大雨翻过南岳最高峰再下山，几位游客因受雨淋感冒发烧，其他游客也被折腾得不能动弹。

例 2：99 年 7 月，来自桂林的 6 位游客由厦门某旅游服务中心接待，参加厦门—武夷山—福州六日游，费用不低，旅游却让人感到遗憾。一行人下午到达厦门，大家本来肚子很饿，但晚餐却淡而无味，非常糟糕，令人难以下咽。大家只得晚上自己出去吃大排档。第二天到鼓浪屿游览，因为晚 7 点乘飞机去武夷山，所以在 5:30 被带到餐厅吃饭，由于导游没有事先通知餐厅，等了好久才上菜，而且先上青菜，好菜放在后头，等到菜刚上齐，导游又催着赶飞机，只好匆匆吃一点儿完事。在武夷山，导游是个刚做导游工作的年轻女孩，情况不熟悉，带队出游几乎不做任何讲解，漏掉了许多景点。武夷山每个峰都很高，爬上去很不容易，由于导游业务不熟，使游客误跑了很多冤枉路。从武夷山到福州，本应乘旅游列车，但接待单位却把游客安排到了一节普通车厢，游客们苦不堪言。

分析：

1. 导游的基本职责之一是向导。当不了一个好向导，不知道路有几条，哪条好走，甚至领错了路，实在是一件可叹可悲的事情。特别是登山，一是要走路，一旦走上错道可谓心力交瘁。二是多阴雨，山间多雨，以至于有“天无十里晴”之说，走着走着就会下雨，不少景点号称“天漏”。同时黑夜登山、清晨看日出也是常见的安排，阴雨加黑夜易走错道，也怕走错道。三是迷路危险，不仅多走冤枉路，还有可能走进原始森林，亦有可能碰上野兽袭来。所以，登山旅游项目一定要派一个好导游，其最基本的要求是身体素质要好，路要熟，是一个无可挑剔的好向导。

2. 旅游团的日程安排和食、住、行、游、购、娱的编配一定要合理。第一次走的路线一定要踩点，时间安排一般应有富余，决不可以想当然。例 1 中夜登祝融峰，至少对当时那个导游而言不是一个好的安排，以至于走错了道，且听从游客的提议下？

### 案例 2-3 小费岂能如此要

地陪小韩带领香港旅游团一行 28 人游览 W 市。按照旅行社计划安排，旅游团在 W 市游览 6 个景点，安排两家商店购物。然而在游览过程中，小韩擅自增加购物点，安排游客去她朋友新开的珍珠馆。领队委婉提醒小韩不妥，但小韩仍我行我素。到珍珠馆门前，许多游客不愿下车，小韩便说：“请大家给点面子，进去看看，不购物也没关

系。”游客们这才懒洋洋的进去。行程结束，快抵达机场时，小韩致欢送辞后，领队依照惯例，给小韩一个内装小费的信封。小韩接过后，当着游客的面拆开，一看里面装的是50元人民币，心里极不舒服。她让游客在车上等一会儿，自己下了车。不一会儿，小韩手上拿着一大把零钱回到车上。她解释说：“各位朋友，我刚才已经说了，感谢大家在W市期间对我工作的支持和配合”，说着扬扬手里的钱，“大家的心意我领了，这小费我不收，钱来自大家，我把它还给各位。”说完，小韩将这50元钱逐一分发到游客手上。游客手上拿着这些钱，眼睛却怔怔的，车厢里的气氛顿时凝固。几位反应较快的游客马上拿出50元，甚至100元给小韩，说这是他们个人给小韩的一点小意思，请别嫌少，但更多的游客用责怪的眼神看着领队。

请问小韩在处理整个事件中有哪些不妥之处？你认为正确处理的截时应该怎样？

### 分析：

小韩在处理整个事件中的不妥之处有：

- (1) 安排购物次数超出规定，且擅自带游客去非定点商店购物；
- (2) 未接纳领队建议，强带游客进行购物；
- (3) 当游客面拆开信封，令领队难堪；
- (4) 让游客在车上等，自己下车换钱；
- (5) 把领队按惯例给的小费退给游客；
- (6) 以暗示方式向游客索要小费。

正确处理措施应该是：

- (1) 带游客到定点商店购物，且避免安排次数过多；
- (2) 遵循“自愿购物，需要购物。”的原则，购物应建立在游客的需要上；
- (3) 尊重领队意见和建议，注意给领队面子，尽量避免与领队发生正面冲突；
- (4) 不擅离职守；
- (5) 领队给小费是对小韩工作的肯定，应接受并表示感谢；
- (6) 不得以明示或暗示方式向游客索要小费。

#### 案例 2-4 金戒指风波

某旅行社组织一旅游团在 H 城市购物大厦购物时，其中一游客王某被商场售货人员叫住，称其偷拿了该柜台内的金戒指，王某矢口否认，售货人员便要强行搜身，而该旅游团的导游为防止引起事端，也要求王某接受检查。搜查完毕，一无所获，商场保安人员强行扣留游客达两小时以上，导游也未就此事据理力争，而一味埋怨王某惹是生非。后经查实，戒指实际上掉落在柜台下的角落。事后，该游客就此事事件要求依法处理，经过多方协商，导游被旅行社处以公开向游客道歉、公开检查，并扣罚当月奖金。当地法院裁决，商场向游客公开道歉，赔偿王某精神损失费 2000 元，并根据消费者权益保护法第五十条对商场罚款 1 万。

## 分析：

法律以其最高的威严还了游客以尊严，捍卫了人权。关于本例中的导游，有三条可评点：

1. 导游应该明白：公民人身不可侵犯。在基本的大是大非上，导游的基本判断不能错。我国消费者权益保护法第二十五条规定：“经营者不得对消费者进行侮辱、诽谤，不得搜查消费者的身体及携带的物品，不得侵犯消费者的人身自由。”导游如果对这一点一无所知，不知商场强行搜身和扣人是否合法，甚至还认为是合法的，那就大错特错了。

2. 导游应当主动维护游客的正当权益。本例中，导游一开始就要求游客接受检查，而后也未能据理力争，维护游客权益，应该说是犯了一个立足点的错误，或者说一直摆错了自己的位置。由于摆错了位置，所以对游客没有同情之心，没有保护之举，反而怨其“惹是生非”。导游忘记了自己应当主动维护游客正当权益这一职责，游客在异地他乡、人地两生的境遇中蒙受不白之冤，反遭导游责难，这确实令人气愤。

3. 导游应采取果断措施控制事态发展，保证旅游活动的正常进行。本例中，不仅当事游客的旅游活动被干扰，旅游团其他人肯定也受到影响。遇到此情况，或面临导游个人无法调解的纠纷，应采取果断措施，直接求助于权威部门或执勤警察，控制事态发展；不能做一个旁观者，任其发展。因为事态的失控或无序发展必然会影响导游履行自

己的职责。

### 案例 2-5 旅游车被扣

盛夏的一个中午，杭州 XX 旅行社的导游员小唐接待了一个旅游团。此团游览的第一个景点是灵隐寺，第二个景点是虎跑。游完灵隐寺是当天午后 15:00 左右，小唐带游客到停车场上车，可旅游车门锁着，又不见司机踪影。小唐拨通了司机的手机，司机却告诉他一个意外的消息：车辆被交通警察扣了，可能无法继续下面的游程（后来了解到此车为非法营运车）。

八月的杭州，天气异常闷热，水泥停车场上更是酷热难忍，旅游团游客得知情况后，火冒三丈，怨声四起。

面对这一情景，小唐没有慌神，他首先找全陪和领队商量，一起做游客的思想工作，并向游客表示歉意。然后，立即打电话向旅行社说明了情况，并要求尽快派车。等了半个小时左右，旅行社所派的车终于到了，可游客个个都汗流浹背……

#### 分析：

造成这一事情的主要责任在于旅行社计调和车辆出租单位（或个人）。首先，旅行社计调在签订用车协议时把关不严；其次，车队或车主隐瞒了真相。然而，当既成事实后，导游员则应认真对待，采取应急措施，不能把责任推给旅行社。众所周知，导游员的工作做得好，



则很大程度上可弥补其他方面服务的缺陷。所以，导游员应本着“宾客至上，服务至上”的原则，想游客之所想，尽量保证旅游活动完美。本案例中，事情发生后，小唐采取了果断措施：找全陪和领队商量，并做游客思想工作，打电话给旅行社联系车辆等；可欠缺的是未把游客妥善安顿好。试想，在炎炎夏日，让游客在太阳底下曝晒半小时，他们会有什么感受？当然，类似本案例中的情况并不多见。如果碰到了，导游员一般应采取以下措施：

1. 应把情况如实地向全陪和领队做说明，同时与全陪、领队一起将游客安排好，尽可能让游客在较阴凉的地方(如茶室等)等候；然后，应立即与停车场的其他车辆的司机商量，看是否有可能先把游客送到下一个游览点。

2. 迅速打电话给旅行社，要求旅行社放车到下一游览点。

3. 导游员应更好地为游客提供导游服务，力求消除游客因事情发生所引起的不快情绪。

4. 适时地向游客说明事情的原委。

5. 在旅游行程结束后，应向旅行社说明处理事故的经过及游客的反映，以便旅行社做好善后工作。

## 案例 2-6 美女奇媛

西安城市旅行社，根据现代女性求知爱美的愿望，结合陕西旅游资源的历史文化特点，推出独具特色的“美女奇媛”旅游线，游览位

于陕西兴平县马嵬坡的杨贵妃墓。

杨贵妃，名玉环，“姿色冠代”，善歌舞，通音律，智算过人，尤擅演奏磬、笛子和琵琶。杨贵妃墓占地约 3000 平方米，高约 30 米，墓呈半球形。来这里旅游，旅行社把历史典故和民间传说巧妙地结合在一起介绍给游人。传说有一丑女因奇丑无比而无人愿娶，她十分难过，半夜跑到贵妃墓前哭天抹泪，诅咒老天不公。不料回家洗去坟土，皮肤变得又白又嫩，样变得十分俊俏。此事一传开，人们都把坟土当作“美容霜”，纷纷挖土搽脸，弄得坟堆越来越小，守坟的人只好采取把坟堆用青砖砌实的断然措施，但至今还有游人在坟旁取土呢。

#### 分析：

1. 名人资源的开发与保护，必然要与名胜景观、历史典故和文化传统等相联系。名胜景观是名人资源的外在载体，名人资源是名胜景观的内涵。历史名人的故居、故景和足迹所到之处，一般都会留下遗迹遗物，死后还会有坟冢，这些都会被后人所珍惜爱护。对其进行设计、开发和保护，使旅游者有景观可赏玩，有遗物可追思。

2. 名人名胜资源内涵的深入发掘是深层次的，难度大、价值高。将历史名人最本质、最宝贵和最感人的精神品格发掘出来，并使之物质化，从而使旅游者好似身临名人当年活动之境，处处感觉到浓浓的历史气氛。“美女奇媛”产品的推出，更多的是抓住历史文化和民间传说，使人游兴大开。

3. “美女奇媛”产品是否能和现代人的“美容”结合起来，将此

产品的内容更丰富、更物质化些。

## 案例 2-7 为的是让游客满意

XX 旅行社的导游员小项是旅游学校导游专业毕业的新手，但小项悟性极高，应变能力也较强，加之为人虚心，遇到不懂的问题总会向老导游及游客请教，故工作时间虽不长，但处理问题老练，为人沉稳。

一次，旅行社给小项安排了一个去上海旅游的旅游团，该团在上海没有地陪，由小王自己导游讲解。小王带团到上海还是第一次，为不辱使命，拿到计划后，他找来书籍、资料，从行走路线、景点位置到讲解内容，一一做了精心准备。然而，书本上讲的与实际的运用总有些距离。到了上海后，小项还是碰到了一些令他棘手的问题。那天，中午过后，小项带着游客来到豫园。豫园是和城隍庙在一起的，购物的、旅游的人很多，小项趁游客不留意时，寻找着豫园的入口处，但是两只眼睛搜索来搜索去，就是不能判断入口处应在哪个地方。小项想：带着游客去找入口处，绝对不是一个办法，万一找错了，那游客心里肯定会有想法；而当着游客的面直接去问路，则自己没来过豫园的“马脚”又会暴露。怎么办呢？当时正好是下午 13:00 多，天气比较热，按原定计划，游客是先游园后逛城隍庙，小项灵机一动，计上心来，他把游客召集起来，说：“现在是下午 13:00，以我过去来豫园的经验，此时豫园内游客最多，今天天气又比较热，大家刚吃过午饭，因此，我决定将行程调整一下，各位先逛城隍庙，然后再游豫园。”

游客们一听，都觉得小项是为自己考虑，纷纷叫好。于是，小项和游客们约定了时间、地点。待游客散去，他立即问清了豫园正门的位置，并抓紧时间，仔细熟悉了游览线路、景点分布。在离约定时间还有 20 分钟时，小项来到了约定的集合地点。这时游客们也陆陆续续、有说有笑、三五成群地拎着大包小包来到了约定的地点。小项顺利地完成了游览豫园的任务。

### 分析：

凡事总有第一次。第一次去某个游览点，第一次进入一家饭店，第一次当地陪，第一次做全陪……因为第一次，所以可能不熟悉。然而作为导游、对游览点，对客人所下榻的饭店，你不可以不熟悉，否则，你就会不为游客所信任。看了本案例，相信小项的做法会给你以启迪。

### 案例 2-8 一问三不知的导游员

小王是 XX 旅行社新招聘的导游员，对所在城市游览点的导游词背得滚瓜烂熟，对自己的工作充满信心。

一天，他带领游客去游览岳王庙。在正殿，小王讲解道：“这天花板上绘的是松鹤图，共有 372 只仙鹤，在苍松翠柏之间飞翔，寓意岳飞精忠报国精神万古长青。”一游客听了后，就问小王：“为什么是 372 只仙鹤，而不是 371 只或是 373 只？这有什么讲究吗？”小王倒是很爽快，回答说：“这个我不清楚，应该没什么讲究吧！”来到碑廊区，

小王指着墙上“尽忠报国”四个字，说这是明代书法家洪珠所写。团中一位年青人不解地问小王：“为什么前面正殿墙上写的是‘精忠报国’，而这儿却写成‘尽忠报国’呢？”小王考虑了一会儿，吱吱唔唔道：“这两个字没什么区别，反正它们都是赞扬岳飞的。”那游客还想些说什么，小王却喊到：“走了，走了，我们去看看岳飞墓。”到了墓区，小王指着墓道旁的石翁仲讲解道：“这三对石人代表了岳飞生前的仪卫。”游客们没有听懂，要求小王解释一下“仪卫”是什么，小王犯难地说：“仪卫吗，就是为岳飞守坟的。”游客反问道：“放几个石人在这儿守坟有什么用呢？”小王说：“这个，我不知道。”

### 分析：

导游员是做什么的？能带路，能讲解，远远不够。导游员应是游客的老师，游客的朋友，游客的楷模……所谓老师就要能做到韩愈《师说》中所说的：“传道、授业、解惑。”导游工作是一项与人打交道的工作，中国人、外国人，老年人、年轻人，男人、女人，各种各样的人，会提出各种各样的问题。一问三不知，何谓导游员。有人说：“导游，导游，上知天文，下知地理，无所不晓。”又有人说：“在导游员的‘词典’里，是找不到‘不’这个词的。”可见，对导游员，知识面的要求有多高。当然，导游员不可能做到行行通，成为一个全能人物。但多看书，从人家那儿学，不懂就问，使自己具备相当广的知识面，却是导游工作对导游员的一项特殊要求。愿我们的导游员不要做本案例中的小王。

## 案例 2-9 硬卧改成了硬座

七月的下旬,XX 旅行社的全陪郭小姐带一个团从 H 市到 B 市旅游。该团原计划是坐硬卧去 B 市,但由于正值旅游旺季,旅行社票务尽了最大努力也只拿到硬座票。当郭小姐带游客们进硬座车厢时,游客们意见很大,不分青红皂白纷纷指责郭小姐。

“你这个导游员怎么回事,这么一点办事能力都没有,答应让我们乘硬卧的,怎么变成硬座了?”

“就是呀,一点信用都没有。”

郭小姐觉得很委屈,但仍面带微笑向游客们解释:时值旅游旺季,票很紧张,“僧多粥少”,能拿到硬座票已经不错了。没想到郭小姐这么一说更激起了游客们的怒气。

“早知道是旅游旺季,拿票难,那干什么还要答应我们乘硬卧。现在搞成这样,不是明摆着在骗我们吗?”

“现在还是在我们自己家门口呢,到了 B 市,还不要得我们团团转吗?”

“收了硬卧的钱,却给硬座的票,这差额一定让她独吞了。”

“现在的导游是越来越坏,越来越刁了。”

游客们吵吵嚷嚷,把车厢内的其他游客都吸引了过来,并七嘴八舌地搭腔。

“导游,导游,除了骗钱什么事都不会做。”

郭小姐终于忍不住了，跑到厕所里偷偷地哭了起来。

### 分析：

即使在交通日益改善的今天，在旅游旺季的时候，一些旅游热线的“进出”仍是旅行社最感头痛的问题。事先答应游客某一档次交通工具的，但临行时只能改乘另一较低档次的交通工具，这在目前我国旅游业务中并不少见。发生了这种事情，旅行社往往会被投诉，要承担赔偿责任。然而在旅行社没有被投诉之前，在这种事情发生之时，首当其冲的往往是导游员，游客往往会将因承诺没有兑现而带来的怒气一股脑儿发泄到我们的导游员身上。此时，如果对游客的责骂不理不睬，显然不是方法；推卸责任，把责任归咎到旅行社，则背离导游员的职责。怎么办呢？此时我们的导游员如果能设身处地站在游客的角度，为他们着想，心里就会平静得多。试想，长途旅行坐飞机改坐了火车，坐硬卧的改乘了硬座，这对出门追求享受、追求快乐的游客来说哪还有享受可言，“快乐”可言？所以，当遇到此类问题，游客怒气冲天时，导游员首先要坚决做到：骂不还口，“打不还手”；其次，导游员要用冷静的头脑去思考对策，用友好的态度去感化游客，用幽默的语言去缓和紧张的气氛，用积极的行为去赢得游客的谅解；再次，还应加强后面的导游服务工作。总之，碰到类似情况，任何一种躲避的做法都是不足取的。

## 案例 2-10 游客不愿进旅游纪念品商店

某日，H 市的地陪小姚接待了一旅游团，在游览完了景点后便按照计划去一家购物商场。由于在前面几个城市的游览过程中，当地地陪已多次带去购物，因此游客中大部分对购物兴趣全无。小姚带游客到了商场门口后，一部分游客不愿意下车。见到这种情况，小姚便说：“你们在 H 市，我们仅安排了唯一的一次购物，希望大家给我面子，请大家一定去这家商场看看，不购物也没关系。”听了小姚这几句话，游客们才懒洋洋地进了商场。

### 分析：

购物是旅游活动的六大要素之一，也是一个国家、地区旅游收入的重要组成部分。但是，作为旅行社、导游员在安排游客购物时必须注意到游客的购物心理、购物行为，强迫游客去购物或勉强为之都是违背购物原则的。

购物作为旅游消费中的“无极限消费”，其伸缩性是非常大的，它除了与旅游商品本身吸引力的大小、商家的经营手段相关外，在旅游业中，与导游员的促销也有着密切的关系。对于导游员来说，要使促销得力、富有成效，必须了解商品的特色、性能、用途，必须了解游客的购物需求、动机，必须把握游客在购物过程中的心理活动，这三者缺一不可。但是在时下我们旅游团的行程安排中，由于各方的原因，留给游客的印象是我们的购物活动“多”了，让他们“烦”了，甚至使他们“怕”了。怎么办呢？针对目前旅游团购物安排中出现的较多



的两种现象，我们认为：

1. 当全体团员都不愿意去购物时，导游员切记不可违背“愿意购物，需要购物”的原则，强带游客进行购物。

2. 旅游团中的部分游客愿意去购物，另一部分不愿去时，则可采取三种方法：(1)征得领队、全陪合作，动员全团游客一块去。

(2)需要购物的游客下车购物，不需要的在车上休息。

(3)分头行动，不愿去的安排回饭店或去某一景点游览(门票自理)，其余安排购物。

本案例中，导游员小姚用“希望大家给我面子”这样无奈的语言，使游客“无奈”地进商场，从推销手法上来说，无疑是苍白乏力的。

### 案例 2-11 游客不愿去定点商场购物

正是春光明媚的四月。一天，杭州 XX 旅行社的导游员小谢带了一批远方来的游客在杭州游览。这批游客是清一色的年轻人，他们喜爱杭州的山水，早出晚归，但对旅行社安排的购物却兴趣全无。在宣布行程时，有部分游客就声明他们只要游览，而不想去参观、选购杭州的丝绸，连有名的“龙井问茶”也不想造次。这样一来，使得地陪小谢十分尴尬：不去，这是旅行社规定的项目；去了，又生怕游客闹意见。小谢处于两难之中。照计划这天下午去“龙井问茶”。午餐时，小谢与游客闲聊对这次行程安排及对景点游览的反应。他想试探一下，如果游客仍对“龙井问茶”不感兴趣的话，那只好取消该项目。

游客们对行程安排及景点游览均表满意，尤其是对小谢的热情服务表示感谢。小谢听了，心里美滋滋的。做导游的，有什么能比游客对自己的服务予以肯定而更令人高兴的呢！但小谢心里始终惦记着去“龙井问茶”的事，他想，这时候建议游客去“问茶”是个机会。于是小谢说：“各位朋友，午餐这一餐不能吃好，但各位要吃饱，因为下午我们还有两个游览参观项目。其中一个“龙井问茶”，大家从遥远的地方来到我们美丽的西子湖畔，确实不太容易。来到杭州，则一定要品尝一杯西湖龙井茶，这在我们杭州是个不成文的习俗，凡来者皆为客，请游客喝一杯香茶，这也是对游客的尊敬与欢迎。再说龙井茶名扬天下，它还是全国闻名的十大绿茶中的第一名茶。去‘龙井问茶’，不光是喝杯茶，还是了解中国文化。因此，我建议大家一定要去。”游客听了小谢这番话后，都一致同意去“龙井问茶”。

下午的第一站游览结束后，游客都兴高采烈地去了“龙井问茶”。当游客们听了有关龙井茶的历史、传说、功用的讲解，观看了茶农的炒茶表演及茶道表演后，纷纷惊叹龙井茶的非同凡响，并认为是真正的不虚此行。最后，游客们还都掏钱买了龙井茶。

### 分析：

导游员有时会碰到游客不愿去定点购物商场的事情，这的确令导游员为难。时下，许多旅行社做计划时，都有明确规定，要导游员带游客去一两家定点购物商场。这样做，一则是为了规范旅游购物，二则也是旅行社经营的需要。地陪如果轻易接受游客的意见不去定点商

场，将有违旅行社规定之嫌，当然也有损旅行社的利益。但如果强迫游客去，则违反游客“愿意购物，需要购物”的原则。怎么办呢？作为地陪应通过自己的热情周到的服务，生动形象的讲解，博得游客的信任，以诚取信。取得了游客的信任后，许多事情就可以迎刃而解了。

## 案例 2-12 游客受伤 照章赔偿

例 1：某旅行社在组织王某等 10 人去华山游览过程中，王某认为旅行社避险就安，一些好景点没有看上，便主动提出中止与旅行社合作，遂自行登山游览。因不慎跌入山谷，摔伤后找旅行社帮助解决意外保险索赔（游览前，旅行社已给旅游者保险），但旅行社声称已不负有责任。

例 2：一旅游团参加某旅行社组织的旅游，他们坐着汽车公司的大客车行驶在崎岖不平的山路上，当驶至一急转弯时，司机并未放慢速度，致使转弯时车碰在崖壁上，将靠在车窗边的一位游客头部撞伤，因诊治无效，致使右脸面部神经麻痹。据查，在山路行驶时，路况极差，车体抖动厉害，车上导游人员并未有任何警示言语和采取必要的措施（如让司机减慢行车速度）。事后该游客提出索赔事宜，向旅行社索赔，旅行社只付部分保险金，认为该伤害主要由司机引起，旅行社不承担责任。该游客于是向质监所投诉，要求用质量保证金进行赔偿。同时，该游客又向司机所属的汽车公司进行索赔。

## 分析：

1. 例 1 较具典型性，因为旅游者是在自行登山游览时摔伤的，所以比较容易造成误解。根据《旅行社办理旅游意外保险暂行规定》，旅游者自行终止旅行社安排的旅游行程，其保险期限至其终止旅游行程的时间为止。而在该实例中，王某并未终止旅行社规定的旅游行程，因此旅行社应予以赔偿。

2. 例 2 中导游人员和司机应该承担主要责任。因为在《旅行社管理条例》中明确规定，旅行社组织旅游，对可能危及旅游者人身、财物安全的事宜，应当向旅游者作出真实的说明和明确的警示，并采取防止危害发生的措施。在危险的路况中行驶，导游人员既没有提醒司机注意开车，也没有警告客人注意安全，而司机在转弯时也并未放慢车速，因此导游人员和司机对该事故应承担主要责任。而导游是旅行社的代表，所以旅行社应当向游客作出适度赔偿，这也符合旅行社质量保证金赔偿的暂行办法。

3. 旅游安全事故是指在旅游过程中涉及游客人身、财产安全的事故。例 1 中游客摔伤事故、例 2 中旅游交通事故均属于安全事故。任何事故一旦发生，都是不幸的，不仅对身处异地他乡的旅游者造成暂时的不快和困难，带来烦恼和痛苦，甚至是灾难，也给旅行社增添了许多麻烦和困难。作为旅行社工作人员要高度重视对游客安全事故的预防，尽量采取适当的措施避免事故的发生。从例 2 的交通事故中要吸取深刻的教训，旅行社在工作中应妥善安排旅游活动日程，避免驾

驶员因时间紧迫超速行驶造成交通事故。每次出车前，提醒司机检查车辆，发现事故隐患时，要及时处理。

### 案例 2-13 在校生暑期做导游

1995 年 7 月，XX 大学旅游系学生钱某正放暑假，他看到来黄山的游客很多，便与在旅行社工作的好友小陈协商，私下利用好友所在旅行社的名义，设立了一个业务部，开始组团、接团等旅游业务。两个月下来，共组团、接团 11 个，获利数万元。喜滋滋迎接新学期到来的时候，却东窗事发，他们的经营活动被旅游局质检所发觉，旅游局质检所对其进行了严肃处理。

#### 分析：

1. 钱、陈二人未经主管部门及工商部门的审批，即开展旅游业务的经营，严重违反了《旅行社管理条例》。该条例规定，旅行社的设立必须具备下列条件：

(1) 有固定营业的场所。

(2) 有必需的营业设施。

(3) 有经培训并持有省、自治区、直辖市以上人民政府旅游行政管理部门颁发的资格证书的经营人员。

(4) 有符合条例规定的注册资金和质量保证金(国际旅行社注册资本不得少于 150 万元人民币，经营入境旅游业必须交 60 万人民币

的质量保证金，出境旅游业务还须交 100 万人民币的质量保证金。国内旅行社注册资金不得少于 30 万元人民币，质量保证金 10 万元人民币)。

具备上述条件后，国际旅行社要向所在地的省、自治区、直辖市人民政府管理旅游工作的部门提出申请；省、自治区、直辖市人民政府管理旅游工作的部门审查同意后，报国务院旅游行政主管部门审核批准。国内旅行社应当向所在地的省、自治区、直辖市管理旅游工作的部门申请批准；旅游行政管理部门向经审核批准的申请人颁发《旅行社业务经营许可证》，申请人持《旅行社业务经营许可证》向工商行政管理机关领取营业执照；未取得《旅行社业务经营许可证》的，不得从事旅游业务。根据上述规定：钱陈二人的旅行社是非法的，必须受到应有的惩罚。根据《旅行社管理条例》第三十二条规定，旅游行政管理部门将责令钱、陈两人停止非法经营、没收其非法所得，并处以人民币 1 万元以上 5 万元以下的罚款。

2. 大学生小钱的行为也应受到处罚。《导游人员管理暂行规定》中明确指出：“从事导游工作的人员，必须参加全国导游资格考试，经考试合格者，由国家旅游局或者省、自治区、直辖市旅游行政管理部门分别办理登记注册手续，并发给导游证书。导游员在执行任务时，应当佩戴导游证，并携带导游证书。”根据上述规定，结合本案例中的具体情况，小钱虽然是某高等院校旅游系的学生，但没有参加全国导游资格考试。而未取得导游证是不能从事导游工作的。他是无证导游。《导游人员管理暂行规定》规定：“未按规定参加考试，办理登记

注册手续者，不得担任导游工作。

## 案例 2-14 饮食卫生安全

1998 年，天津某旅行社接待了一个从山西来的 30 个人的旅游团。在游览天津蓟县的过程中，导游告诉游客山上有很多野果可以食用，如果游客愿意，可以随便摘着吃。有一位游客吃了一种野果后，便觉得不舒服，回来途中即发高烧，经诊断是轻度中毒，和他在一起的其他游客也吃了这种果子却都安然无恙。后来，该游客投诉了旅游社，并要求赔偿。经交涉，旅行社赔偿其医药费三千元。

### 分析：

游客在异地他乡或异国旅游，大多情况下是人地两生，所以导游对客人的提醒、告诫、警示与导游讲解同样非常重要：

关于导游讲解，一般说来，应该有趣、潇洒、和幽默，能吸引客人的注意力，但在涉及到游客的安全和切身利益的关键时候，用词一定要严谨、认真和庄重。对安全隐患应该多提醒，以避免事故的发生。

此案例属于饮食卫生安全方面的案例，游客的中毒事实上未必就是因为误食野果，但由于该导游做相关的提醒，反而鼓动在先，发生纠纷当然难逃其责。

## 案例 2-15 风俗禁忌

某国际旅行社组织了一个去泰国的旅游团，在出境前导游未对游客讲解有关风俗和禁忌，一游客参与了街头的扑克赌博，结果被当地警方处以重罚，并驱逐出境。游客认为是旅行社没有讲清楚，要求赔偿。

### 分析：

此案例与前个案例相似，说明导游在讲解中提醒和忠告的重要性。人常说“入乡随俗，入国问禁”，导游作为旅行社的代表，有责任有义务对旅游地的法规、风俗和禁忌进行讲解，遇到要点一定要反复强调，必要时也可以适当引用典型事例一起到警示的作用。因为这不仅关系到责任问题，而且一旦出了问题，对整个旅游团和整个旅游活动都会产生很大的负面影响。

## 案例 2-16 景点

一散客旅游者去某旅游景区旅游，因对该景区不熟，所以聘请了当地一家知名的旅行社的一位导游小姐，一路上导游小姐带领他参观游览，兴致颇高，他对这位导游小姐的讲解艺术甚为满意。可是当他要离开某风景区时，听到旁边有游人谈论起某景点，于是产生疑虑，后来一打听才知道，那是一个一般旅游团必去的重要景点，导游小姐却没带自己去！该导游和其旅行社的信誉在他心里大打折扣。



### 分析:

此案例中的导游小姐真是得不偿失，尽管她的导游辞讲解的不错，但是她实际上并没有很好地掌握导游艺术和技巧，从而导致客人的不满意。

从另一个角度说，该导游小姐没有带游客参观一般旅游团必去的景点，属于其职业道德方面的问题，没有真正的从游客的立场出发为游客服务。有些游客可能一生就来该地旅游一次，结果连最重要的标志性景点都没有亲睹，不免为一大遗憾！导游应该对该景点进行介绍，如果要另外收费，可以明说，如果时间上实在来不及，其他还有更重要的景点要参观，至少应该给客人一个解释。当然此案也有可能是旅行社收了该景点的钱却不让导游去参观以增加“利润”等等的短视经营行为。

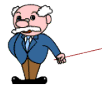
### 案例 2-17 交通安全

一旅游团参加某旅行社组织的旅游，他们坐着汽车公司的大客车形势在崎岖不平的山路上，驶至一急转弯时，司机并未放慢速度，致使转弯时车碰在岩崖上，将靠在车窗边的一位游客头部撞伤，因诊治无效，右脸面部神经麻痹。据查，在山路形势时，路况极差，车体抖动厉害，车上导游人员并未作任何警示和采取必要的措施（如让司机减慢行车速度）。事后，该游客提出了索赔。

## 分析：

此案中导游人员和司机应当承担主要责任，《旅行社管理条例》明确规定，旅行社组织旅游，对可能危及旅游者人身、财物、安全的事宜，应当向旅游者作出真实的说明和明确的警示，并采取防止危害发生的措施。导游人员（包括地陪、全陪和领队）应该对事关旅游团人身财产安全的事宜要不厌其烦地进行提醒，这不仅是对游客安全的负责，也是对司陪人员自身安全的负责。

# 全国Mini-MBA职业经理双证班 (26年热招管理培训项目)



允许提前获取证书 全国招生 权威双证 请速充电

26年正规管理类教育机构，中国第一代MBA教育机构，值得信赖！（+教授互动微信：122285053）

全国迷你MBA职业经理双证书班®，全国招生，毕业颁发双证书，近期开课。咨询电话：13684609885

## 招生专业及其颁发证书：

认证项目	颁发双证（优秀毕业学员可免费升级EMBA学位证）	学费
全国《职业经理》MBA高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
工商管理MBA课程实战班（26年热招课）	高级职业经理资格证书+2年制工商管理MBA研修证	1280元
全国《人力资源总监》MBA双证书班	高级人力资源总监资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《生产经理》MBA高等教育双证班	高级生产经理资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《品质经理》MBA高等教育双证班	高级品质经理资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《企业总经理》MBA高等教育双证班	总经理高级资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《IE工业工程师》MBA高等教育双证	高级IE工业工程师资格证书+2年制MBA高等教育研修证书	1280元
全国《营销经理》MBA高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《项目经理》MBA高等教育双证班	高级项目经理资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《市场总监》MBA高等教育双证书班	高级市场总监资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《酒店经理》MBA高等教育双证班	高级酒店经理资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《人力资源管理师》MBA双证书班	高级人力资源管理师资格证书+2年制MBA高等教育证	1280元
全国《企业培训师》MBA高等教育双证班	企业培训师高级资格认证+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《财务总监》MBA高等教育双证班	高级财务总监资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《营销策划师》MBA双证书班	高级营销策划师资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《行政总监》MBA高等教育双证班	高级行政总监资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《采购经理》MBA高等教育双证班	高级采购经理资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《工商管理培训教师资格》双证班	工商管理培训教师资格证+2年制MBA高等教育研修证书	1280元

全国《企业管理咨询师》MBA 双证班	高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《经济管理师》MBA 高等教育双证	高级经济管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《六西格玛管理师》MBA 双证书班	高级六西格玛管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《生产运营管理师》MBA 双证书证	高级生产运营管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《精益管理师》MBA 高等教育双证班	高级精益管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元

**学校还开设：**薪酬管理师、绩效考核师、企业教练、企业管理师、企业合规师、物流经理、工厂管理、营销总监、精益管理师（精益生产）、健康管理师、养老机构管理、企业薪税管理师**等管理岗位MBA课程**



**【授课方式】** 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课：远程函授+视频光盘+网络学院在线辅导（集中面授）



**【颁发证书】** 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业资格证书》；
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》；



**【证书说明】**

- 1、证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
- 2、毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，



**【学习期限】** 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



**【收费标准】** 全部费用1280元（本期只收取企管辅导、职业生涯辅导费1280元，其余费用全免）  
函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。



**【考试说明】**

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



**【颁证单位】**

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



**【主办单位】**

美华企业管理有限公司、美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育培训专家、教育协会常务理事徐传有老师担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。

**【报名须知】**

1、报名登记表格下载后详细填写并发邮件至 [xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com) (入学时不需要提交相片, 毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)

2、交费后请及时电话通知招生办确认, 以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



**【证书样本】**(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电) **优秀学员可免费升级EMBA学位证书**

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



**【学费缴纳方式】**(支持网转、柜台办理和自动取款机办理)(如柜台办理请携带本人身份证到银行办理)

方式一	支付宝	支付宝账户: 13684609885 户名: 徐传有 微信转账: 122285053 (学校唯一指定官方微信号/经理圈)
方式二	企业账户	企业帐号: 562080100100076073 账号户名: 哈尔滨美华企业管理有限公司 开户银行: 兴业银行 哈尔滨新阳支行
方式三	中国银行	卡号: 6217855300007073962 户名: 徐传有 开户行: 中国银行哈尔滨爱建支行
方式四	邮政储蓄	卡号: 6217992600016909914 户名: 徐传有 开户行: 哈尔滨南马路支行
方式五	工商银行	卡号: 6222083500001062507 户名: 徐传有 开户行: 哈尔滨市道外区太平桥支行
方式六	农业银行	卡号: 6228450176006094464 户名: 徐传有 开户行: 道外支行民众分理处

可以选择任意一种方式缴纳学费(建议首选工商银行账户), 收到学费当天, 学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教学资料、考试问卷以及收费票据。

**【咨询电话】13684609885 0451-88342620**

**【学校网站】<http://www.mhjj.net>**

**【微信客服】122285053**

**【微信公众号】MHJY1999**



**你该充电了! 请参加26年热招:经理培训课**

♥全国Mini-MBA《职业经理》双证班♥



**你该充电了! 中国第一代管理教育机构-美华教育 火热招生**