第一图书网, tushu007.com

<<新导游必看的120个带团案例>>

图书基本信息

书名：<<新导游必看的120个带团案例>>

13位ISBN编号：9787503243240

10位ISBN编号：7503243244

出版时间：2012-1

出版时间：中国旅游出版社

作者：赵冉冉

页数：187

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

内容概要

本着务实、对读者负责的态度，本书的120个案例均来自带团一线，是真实的，无一凭空捏造，有时为了说明问题而在细节上作了必要的加工。
120个案例对于形形色色的旅游行业来说只是冰山一角，而力求个个典型、篇篇精彩的120个案例又凝聚了多少导游从业生涯的提炼，区区十来万字，我写得非常辛苦，但是它终于完成了!衷心希望它能对广大读者有用。
在此，感谢奋战在旅游一线的同人们给我提供的鲜活素材；感谢多年来培养和支持我的旅游前辈；最后，还要感谢我的家人给予我的默默奉献，作为一个正在蹒跚学步的孩子的母亲，没有家人的支持，完成这本书几乎是不可能的。

第一图书网, tushu007.com

<<新导游必看的120个带团案例>>

书籍目录

上篇　地陪导游篇
　一、接站
案例1 他们是这样被错接的
案例2 漂亮的接团
案例3 同行是冤家吗
案例4 旅行社的“及时雨”
案例5 面对自由散漫的游客
案例6 青藏高原的较量
案例7 小孟的意见单怎么了
案例8 丢失的行李
　二、住宿
案例9 客人要不要“搬家”
案例10 客人要求住原酒店
案例11 一只茶杯
案例12 没有窗户的房间
案例13 一夜惊魂
案例14 团队住宿为何安排在郊区
　三、餐饮
案例15 不配当导游
案例l6 旺季就这样
案例17 等待姗姗来迟的团队
　　……
下篇　全陪导游篇

章节摘录

版权页： 案例18 临时退餐可不可以 有一次，郑州某旅行社小郑带一个红色旅游团赴湖南，小郑是个刚独立带团两个月的新导游，由于小郑带团认真、严谨，性格不是十分活跃，这次旅游团成员又都是某单位的公务员，大多也比较严肃拘谨，因此旅行社认为安排小郑比较合适。
一路上，游客们对小郑的工作比较满意，行程首站是长沙，小郑认为近10个小时的车程比较辛苦，且路上的用餐比较简便，到达目的地一定要让客人吃好。
于是，途中几次与长沙地陪沟通提前安排好接团第一餐。
旅游团即将到达长沙时，领队忽然告诉小郑，当地有同行招待他们，暂时取消旅行社安排的晚餐。
小郑有些失望，心想，有人招待为何不早通知我呢？
都已经要求地陪安排好了啊！
另外按照行业规则，如果取消用餐，应该至少提前3个小时通知，可现在离用餐时间已不到1小时，肯定不行的。
于是，小郑对客人解释道：“ 非常抱歉，我们是全包价旅游团，餐饮当地早就安排好了，就算取消，也至少要提前3个小时通知，我们安排的这顿晚餐也是非常丰盛的，还是请大家配合一下吧！
”领队一听面有难色，但还是打电话向同行解释旅行社包餐的事，但对方一再坚持，盛情难却，可小郑这边依旧认为定餐是不能退的，最后建议客人先用团队餐，再去赴约，这时领队不高兴了，向小郑发起火来：“ 你以为我们都是饭桶啊！
”小郑还委屈呢，继续向客人理论：“ 我是按照规定办事的，临时取消定餐是要支付违约金的，如果你们愿意那就取消吧。
”领队考虑违约金不在预算之内，最终只好推掉同行的邀请，硬着头皮吃团餐。
本来高高兴兴的红色旅游团因为这第一餐的事彻底变成了“ 灰色旅游团 ”。
小郑却认为自己没有做错，客人没有理由责怪自己。
点评：理论和实际总是有差距的。
如果导游员带团一味按章循事，未免显得僵化、呆板、缺少人性化，即使2T_作再认真，这样的带团效果也好不到哪去，甚至导致不良后果。
上述案例中全陪小郑一再坚持不能退餐，而使游客大为扫兴是不可取的，且小郑语言生硬，缺乏沟通技巧。
我们常说在合理而可能的情况下尽量满足客人要求，这时小郑完全可以改变一下思路，当即联系地陪协商退餐事宜，其实很多团队餐是不需要提前很长时间准备的，临时取消也是可以的，也不需要收违约金。
刚上团的新导游往往会犯教条主义的毛病，因此记住一点，凡事多沟通、多协商、多汇报，路会拓宽很多。

编辑推荐

《导游随身必备:新导游必看的120个带团案例》中全陪导游工作的线路长、站点多，会遇到诸多交通问题，因此将送站环节一并纳入交通内编写。

第一图书网, tushu007.com

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