

导游经验交流：新导游如何跟团 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/185/2021\\_2022\\_\\_E5\\_AF\\_BC\\_E6\\_B8\\_B8\\_E7\\_BB\\_8F\\_E9\\_c34\\_185798.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/185/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E7_BB_8F_E9_c34_185798.htm) 首先作为一个一无所知的新导游在跟团前一定要作好准备：1。熟悉要去景点的导游词，这样你在听老导游讲解时才能更好的吸收，否则一般听到后面忘掉前面，回来最多记得20%，而导游词是每个导游最基本的！2。认真看行程单，以便在跟团过程中仔细分析老导游是怎么合理安排行程的，合理安排行程是保证团队顺利很重要的一个方面，需要经验的积累，在跟团过程中多留心多分析可以使自己少走弯路！3。准备一些小故事，下笑话，以备万一在跟团过程中要用的到！其次在跟团过程中也要注意以下问题：1。到了一个新地方第一件事就是买一份当地的地图，在城市里走的时候，你可以一边走一边看，（等你自己带团时就没这种机会看地图了）比较容易认识路，而认识路是我们做华东导游最基本的一项，也不容易，华东地区10个地方的路要认识没有地图是不可能的！2。在跟团听老导游讲解时不要死记老导游讲的所有细节，你要记也记不住，一个讲解好一点的导游一天至少要说5个小时以上话的内容，（还不包括和客人闲聊）你怎么可能全记得？！所以主要要记得老导游在什么地方说了什么，用什么方式说的，起到什么效果，至于详细内容回来后可以自己找到相关资料来丰富！3。在跟团过程里一定要勤快，什么事能做的要抢着做！你要是只是跟在后面象游客一样，就别指望老导游能对你有什么好印象。而且在帮老导游做事过程中会更快更好的学到许多东西。千万不要只到了SHOPPING店才积极起

来，那样只能使你给别人留下坏印象，你也就别指望再学到什么了，这也是大多数新导游很容易放的错误，所谓心态不好！4。在跟团过程中要多看多听多做少说，实习导游由于和客人坐在一起，所以也很容易和客人搞熟，不该说，不清楚的不要乱说，否则很容易给带团导游带来麻烦！5。到过的SHOPPING店，吃饭、住宿饭店的名称，地址，电话号码要记得，每晚最好把白天听到的看到的做一个整理，否则那么多新东西是很容易忘了！最后送团回来，一定要把跟团的资料做一个整理，把听到的导游词不清楚的地方想办法查资料、问人补齐了，这样你才能把跟团学到的东西变成自己的，要不及时巩固，一个星期就会忘的差不多了！总之，做新导游学习要多听多看多记多做多分析少说，对刚从学校里出来的还要学怎么做人怎么和各种人打交道！导游是易学难精，越做到后来越知道自己不足，师傅领进了门，修行就在各人了，想做个好导游，没有2、3年经验累计和磨练是不可能的，所以只能从跟团开始，要有一个好的心态，一步一步来，能力到了自然有相应的回报！第一：带团从接站开始和客人见的第一面很重要。服装也比较重要穿着一定要得体最好是休闲但务必要整洁干净。接团时务必要保持微笑（我知道很恶心呵呵）。第二：讲解切记不要背书，真正客人喜欢的是你把历史故事化，而不是公元多少年。或者是象长江大桥一样的数据，听的人要发飚抓狂。（但是这些基础的东西你必须了解掌握）好导游必须大知天文地理，小知鸡毛蒜皮。也许和一个大嫂谈我们这里的青菜多少钱一斤，工资多少。比你谈南京是多少年建都的合他胃口。一句话讲解要别具一格要有随意性。（但不是胡说八道，野史和正史必须说清提

防有老师) 第三：最难的。见到这个团队的时候就要开始注意。这个团队里的所有人。记住谁是牢骚最多的，这个好分。一般他会先喊，导游我们还要走多远呀。导游我们还要多久才到住的地方呀，记住他！还有就是从全陪那里搞明白谁是说话算数的（有时候领队不一定就是头）。这个我们叫抓两头，放中间。两头就是说话算数的和搅毛的刺头。中间的大部分客人其实就不用太担心了。对付领队或说话算数的只要没事多聆听他的“教诲”最多再摆个崇拜的造型一般就OK了，对付搅毛的没事休息的时候就发烟，和他狂侃！不要低估搅毛的能力，他往往可以影响一车人的情绪。只要这两个摆平几乎这个团就没什么大毛病了，就算有事他们也会出来帮你说话。（当然要看事情多大）还有切记不要和团里某人太过与亲密。第四：随机应变。无论发生多大的事情切记不要当着客人的面打手机说话，因为你紧张，客人比你紧张出了事他们肯定一直偷偷望着你。也千万不要当着客人的面和全陪争执（有事可以让他给自己社打电话）第五：切记学会打太极拳。如果从甲地去乙地，实际时间是1小时。你一定要说1小时20分。（有些客人时间就是“金钱”遇到堵车没到，他会说你不是说就1小时吗看看几点了）遇到总迟到的主，不要当着客人面发牢骚或自行决断，把这个问题推给大家。面带笑容的征求大家的建议。其他就是最基本的导游不可以用肯定的词语，多数，大概，也许，应该，可能，或者。。。。第六：一个好导游应该是你说他听，是你主导客人的思路而不能被他左右（不然很惨）。总结：一个知道如何掌握客人心理的导游和一个讲解出色的导游，带团的效果也许是了解心理的导游好（个人认为但决没贬低的意思），导游是

门杂学，需涉猎很广的知识，但不太可能精，所以一定要谦虚。（碰到“专家”就双手插裤裆--完蛋）一句话想干这行不难，干好就不容易了。牢记决大部分客人在和你刚接触的时候是抱着抵触和防备情绪的，所以洗脑的工作要在你感觉他们可以接受你的时候开始。也忌讳讲购物时间过长，讲景点过短。不要当客人是笨蛋哈哈！！！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](http://www.100test.com)