

导游人员应怎样进行性格定位 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_E4_BA_BA_E5_c34_185827.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/185/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_BA_BA_E5_c34_185827.htm) 1) 保持理智旅游本是一件愉快的事，但随时可能有不愉快的事情发生。导游人员就是要为游客排忧解难，使游客避免烦恼。当事情出现差错或游客抱怨时，导游人员要保持耐心和理解，专业性地、平静地处理出现的问题。这需要导游人员在与不同层次的游客打交道时能熟练而灵活地运用公关知识，随机应变处理问题，搞好各方面的关系。一个导游员如果因控制不住情绪而对游客发脾气，不管是否有理，其后果都是严重的。要做到在任何情况下导游员都能平心静气也不容易，这就要求导游员多学习心理学知识，以有助于更好地了解游客的需要并正确对待自己。 2) 保持轻松的风格人们旅游是为了愉快，一名能使游客愉快、有幽默感和智慧的导游员比一名认真三没有笑容的导游员更具吸引力。 3) 保持热情的个性 4) 行使领导权导游员在领导初期就要树立领导者的权威，明确要做什么和怎样去做，出了问题能全面控制局面，这样游客就会对其能力表示信任，并感到轻松自在。 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