

导游新手必读技巧 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/205/2021\\_2022\\_\\_E5\\_AF\\_BC\\_E6\\_B8\\_B8\\_E6\\_96\\_B0\\_E6\\_c34\\_205027.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/205/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E6_96_B0_E6_c34_205027.htm)

人产生紧张情绪，有关器官的循环运动便会加剧，出现心率加快、血压升高、呼吸短促、肾上腺素大量分泌、体内热量迅速增加等生理现象。带着怯场心理搞讲解是很难取得成功的。导游要有充分的自信心，自信心直接影响着讲解水平的发挥与游客的信任感。引用谈判界的定律：权力基于人的看法，如果你认为你拥有权力，那么你就有权力；如果你认为你没有权力，那么你即使把握着有权力，你也不会使用它。导游有将景点介绍给游客的权力，有决定在什么地方讲，讲什么的权力；导游也有选择具体游线的权力，等等。只要导游认识到了这个由广大游客赋予导游的权力，认真准备、练就扎实的基本功，就不会也不该发生怯场现象，从而在任何场境下都能从容地带好团，讲好景。如何确保讲解的得体性 得体，就是语言体式上的恰如其分，即既能合乎讲解内容，讲解场境，又能反映导游的讲解风格。首先，导游语言要有整体的和谐感，导游作为一种特殊的讲演者，其和谐感体现在：语言严谨而不呆滞，活泼而不轻率，幽默而不油滑，亲切而不低俗，明白而不粗浅。其次，导游语言要有分体的适应性，即针对不同的景观，运用不同的修辞词汇，采用不同的基调。如自然山水导游语言的轻快，园林建筑的斯文，文物古迹的凝重，革命史迹的庄重，主题公园的高亢等。要因景因文，各有所宜。再次，导游语言要有个体的独特性，这主要是指导游个体的讲解风格。即语言风格应与导游员个体气质、修养相吻合，

或平和舒展，或朴实简洁，或严谨详实，或情真意深，或激情昂扬。如何对待强手 导游的强手主要来之于两类人，一是同行，即同在一个景区内讲解的导游；二是游客中的佼佼者。事实上，任何一个高明的导游都会随时随地遇上超过自己的强者。但是，寸有所长，尺有所短。如果导游看不到自己的长处，甚至将长处也视为短处，那么，也就无法开展任何一项社会工作了。老练的导游，他们为了维护自己的尊严与自信心，常将游客看成学生和听众，做到“台上目中无人，台下虚怀若谷”。既然已经“粉墨登场”，那就要有“全无敌”的气概。这不是盲目狂妄，而是建立在“台下”练就的良好素质基础之上的自信。如何对待游客干扰 每个游客的成长经历不一样，学识、志趣、品行也千差万别。导游在讲解过程中，时常会有游客对导游发出各种干扰信息。其中有非消极的干扰，如插话，私下讲话；也有消极干扰，即故意刁难导游，做出各种不和谐、不礼貌的言行。这就需要导游给予恰当的回复，对于这些不够友善的干扰，或者给予循循善诱，或者不予理会，一般不应该采取批评和训斥，以免游客产生逆反心理和对立情绪，导致导游工作难以正常进行。如何对待讲解中的失误 导游讲解应该意真辞切，理当气蕴，品贵神运，一字不易。但是，“智者千虑，必有一失”。导游在讲解中难免会发生口误或忘词等自身失误。字字珠玑、滴水不漏者毕竟是少数。口误既出，可按正确的讲法重复一遍，勿使谬种流传，确保讲解内容的可信度，置之不理是不行的。导游讲解都是脱稿讲解，随时都有中途忘词的可能。中途忘词会影响讲解的连贯性，影响讲解内容的全面性，进而有损讲解质量。要避免中途忘词的尴尬场面，最要紧的是熟

记讲解内容，尤其是那些格言警句等精彩部分，都必须花时间记熟在心；对于那些临场记忆不起来的，可以省略不讲，或者干脆设置悬念，延至下次讲；也可以“嫁祸”于游客，设置某个问答，请游客为代言人，帮助自己摆脱困境。如何处理讲解时间不够 现场讲解应该遵守预先编排的时间表，在设定的时间内完成某个景观的介绍。一旦某个景观讲解超出规定时间，就会影响下一游程的正常安排。因此，若是遇上时间不富裕，讲解内容将超出时间许可范围，导游就必须对所讲内容进行技术处理，现时调整讲解策略。在基本上保持完整的讲解体系下，删除部分内容，尤其是无关紧要的传闻、故事、闲聊，或将详叙改为概述都是可取的。需注意的是，“虎头蛇尾”、“拦腰一刀”等是不适合的做法。如何防止超限逆反 超限逆反是指冗长的讲解，超出游客心理承受能力；或者，导游因为游客赞成自己的观点，就滔滔不绝，讲个没完，这样，使游客的反应由原来的兴奋状态转为抑制状态，产生超限逆反的心理。为防止超限逆反，导游讲解内容即使是游客感兴趣的内容，也要适可而止。要考虑不同层次游客的信息承受能力，包括信息内容与信息数量，过少传递信息，讲解内容偏少单薄，不是优质服务；过多传递，讲个没完，也未必是为所有游客称道的优质服务。两种方法，出发点不一样，结果都一样。一个大家都感兴趣的话题是不会引发游客逆反心理的。美国伯克利加州大学格赖斯教授以为，人们谈话之所以能顺利进行，是因为谈话双方都能够遵守“四个准则”：谈话内容涉及的信息充分却不多余；谈话内容真实可靠；话语与话题有关；表述清楚，简洁明了。导游在景观讲解中，能很好地把握上述“四个准则”，就能有效

地制止超限逆反的发生。 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)