

导游带团过程中100个怎么办（五）PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/226/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_B8_A6_E5_c34_226638.htm 81 . 住宿单位服务发生故障, 导游员该怎么办[情况简析] 排除住宿点的故障比上述几项故障相对容易些, 这是因为我国目前的宾馆饭店在软硬件上比较过关, 但是, 这并不等于导游员可以掉以轻心, 住宿点的故障有时确实还存在。比如, 游客已经到达宾馆饭店, 但房间还没准备好, 宾馆的房间中存在异味、不干净, 个别服务员对游客不友好、服务不到位、宾馆的客用电梯出毛病, 餐厅里的饭菜不卫生, 游客的行李没有及时送到客房等等。 [参考提示] 排除住宿单位服务上的故障, 原则上掌握几条: 一是事先与宾馆要有确认, 做到心中有数. 二是出了故障要积极主动解决。比如, 旅游团队已经到达宾馆, 但房间还没准备好, 如果导游员与宾馆前台服务员当着游客的面互相责怪, 那就是严重的错误, 因为绝大多数游客对此不感兴趣, 他们只是希望快点进房。在这时, 导游员应采取积极的办法来减轻游客的烦恼, 比如向游客介绍宾馆的设施, 第二天游程安排以及叫早时间。一般地说, 宾馆整理房间时间不会太长, 必要时设法让每个游客都有座位休息, 避免发生乱哄哄的局面, 造成宾馆对导游员产生意见。至于房间中存在异味、不干净, 导游员应及时向服务总台提出换房要求, 并且帮助游客住进换过的房间。另外, 对待宾馆服务员的态度问题、电梯出毛病的问题以及伙食不干净等问题, 导游员要尽快协调, 不使游客的内心产生怨气和不满。关于游客行李晚到的问题, 导游员不要认为无所谓, 绝大多数游客一到宾馆就想洗澡, 更有些中年妇女原来就有不化妆

不出门的习惯,可见行李对游客是何等重要。此时,导游员一方面要安抚游客,另一方面要找出行李晚到的原因,是运行李车出毛病,还是行李已在宾馆行李房?只有找到行李晚到的原因,才能向游客有个交代。当然,如果夜间还有其他活动内容,导游员又知道行李要晚到,那么,导游员最好回避关于行李之事,等到夜间活动结束后,行李也自然到达宾馆。一般地说,行李晚到的时间是有限的。

82. 在旅游车上讲解时,导游员该怎么办[情况简析]在旅游车上讲解是导游员与游客面对面的交流,以及宣传介绍本地文化的重要一环,也是导游工作的重要一环。一般来说,旅游者抵达异乡他国后,一切事物对他们来说都是新鲜而又陌生的,因此,导游员要抓住时机,尽量地介绍一些游客最感兴趣以及最想知道的风土人情。导游员在旅游车上的讲解基本上属于介绍性质的,对旅游景点也只是一个大致的概况讲解。[参考提示]导游员在旅游车上讲解,目前还没有统一固定的标准及模式,但却有“见人说人、见物说物”的要求。同时,在讲解这些人与物的时候,确实也存在一些规律性的内容,比如,本地区旅游景点的概况,景区景点的地理位置、气候特征、历史沿革、发展现状以及土特产品等。另外,在旅游车上讲解时,内容不要重复,方法却要灵活多样,指示目标应明确,态度语气要亲切明朗。导游员所讲的内容最好要控制住时间,不要出现旅游车已到达目的地,所讲内容还有许多,因为游客是喜欢听较为完整和全面的介绍的。

83. 在景点讲解中,导游员该怎么办[情况简析]景点讲解是导游员的重头戏,也是游客较为看好的旅游产品之一。为此,讲解好景点,让游客高兴满意是极为重要的。导游员要在控制时间的基础上,有效运用各种导游技巧,突出重点,讲出新意。[参考提示]在景

点讲解中, 导游员首先要根据不同的对象和文化层次, 因人而异地选择好讲解内容。游客层次高, 导游员要讲解得深一些, 游客层次低, 导游员可讲解得浅一点, 通俗一点。在运用导游技巧上也是如此。比如, 一般性的游客, 导游员可多使用一些虚实结合法、问答法、借用故事法、拟人比喻法以及活用数字法, 等等。而对层次较高的游客可运用画龙点睛法、制造悬念法、设置疑问法、巧妙穿插法以及含蓄幽默法, 等等。导游员在讲解前, 首先要有意识地“占领”最佳位置, 面向游客面带笑容, 既不要*游客太近, 也不要离游客太远(大约离游客1米左右即可)。导游员的语音大小高低要根据当时的环境而定, 手势的幅度不要过大, 景点讲解的顺序也不要跨越过大(应该是从左到右, 从高到低, 或相反)。还有, 在两个旅游团同在一个景点时, 导游员切忌逞能、抢游客听自己讲解, 以免造成同行之间不必要的矛盾和误会。

84 . 游客不愿听讲解, 导游员该怎么办[情况简析] 游客不愿听导游员的讲解, 其原因有许多, 有的是疲劳太累不愿听导游员讲解, 也有的是导游员讲解水平很一般, 提不起游客的兴趣, 还有的是导游员给游客交流的时间太少以及游客忙于自己的事情或在考虑问题, 等等。[参考提示] 游客不愿听讲解, 导游员首先要控制住自己的情绪, 并分析其原因, 然后再根据具体情况对症下药。比如, 游客自感疲劳太累, 那导游员要给予游客一定的休息时间, 有时在旅途中也要提倡游客抓紧时间注意休息, 此时, 自己也不要多讲解介绍。若是对导游员有意见, 那导游员要及时调整讲解内容, 既突出重点, 又不罗罗嗦嗦, 努力把导游词讲出新意和特色, 以此来诱发游客的联想和兴趣。若是游客的交流时间太少, 那导游员在安排游览项目时要稍微放宽松些, 给他们适当的交流

时间。若游客正在忙于个人的事务以及考虑自己的问题时(这些情况一般发生在旅游即将结束时),导游员此时最好不要去“打扰”他们。

85. 游客打扰你的讲解,导游员该怎么办

[情况简析] 导游员在景点讲解时,有个别游客会打扰导游员的讲解,此种现象的出现无非有几种原因:一是有个别游客喜欢在众人面前炫耀自己的学问。二是游客对导游员所讲的内容持有不同意见和观点。三是导游员所讲内容和知识确实存在问题。四是游客知道的内容要比导游员讲的多并且更丰富。

[参考提示] 如果导游员在介绍景点时遇到有个别游客打扰你的讲解时,此刻,导游员最好冷静想一想或认真分析一下情况,若来不及细想和分析,导游员不妨采用“先人后己”的办法,即可以先让那位游客暂时作为一名“讲解员”。游客讲解得不好,那也没关系,在他讲完后,由导游员给予补充,当然,要尽量肯定和赞赏游客讲得好,讲得合理和有特色部分。如果游客讲解的确实精彩和有水平,那么,导游员就得放下架子好好地向人家学习。必须注意的是:导游员切忌不能让游客反客为主,自己要牢牢把握住整个旅游团队的主动权,让游客临时讲解一下景点内容目的是在于缓和一下尴尬的场面,而决不是被极个别游客牵着鼻子走,更不能让他来控制整个团队。若是导游员所讲内容游客持有不同意见和观点,导游员也用不着和游客争,更不要翻脸,而是在求同存异的基础上,个别地、友好地与其交流、探讨,相互取长补短。要知道旅游团队的核心和灵魂是导游员,如果导游员失去了应有的作用,那旅游团队也就失去了实际上的意义。

86. 游客对你所宣传的内容持反对意见,导游员该怎么办

[情况简析] 在旅途中,导游员所宣传讲解的观点和内容与外国游客持有的观点发生矛盾和分歧,

这属正常的现象。其中的原因也是多方面的,有国情的不同,有东、西方文化上的差异,也有意识形态领域里的不同,等等。[参考提示]根据上述情况,导游员要改变游客在其本国所接受的教育以及长期形成的观点是非常困难的。游客自然也不可能说服导游员。在这种情形下,导游员的观点要鲜明,立场要坚定,要根据党和国家的相关政策予以正确的回答。既要说明我国人民尊重世界各国人民所选择的发展道路,也要说明希望各国人民尊重我们所选择的发展道路。我们不干涉别国的内部事务,同时也不允许别国干涉我们的内部事务,这是一个大是大非的原则问题。当然,在和外国游客的交往中要特别注意话题的选择,要注意讲究求同存异,即避开不同点,寻求共同点。导游员在宣传讲解时也应该这样,要尽量回避上述几个不同而造成的隔阂和摩擦,力争互相谅解,千万不可“明知山有虎,偏向虎山行”,不可强人所难。

87. 游客不懂风景欣赏,导游员该怎么办

[情况简析] 游客不懂风景的欣赏是很正常的事情,他们抵达景点后往往只知道一些历史知识,只知道风景美。但是,风景的特色是什么,又怎样去欣赏它,怎么去理解其文化内涵,这些都要*导游员去帮助,引导游客获得真正的美感。可是,有些导游员本身缺少这方面的知识和欣赏水平,墙上芦苇头重脚轻根底浅,肚中无货,又从何谈起呢?

[参考提示] 帮助、引导游客欣赏风景是一个很大的课题,也是一门学问,三言两语恐怕说不清楚。但是,导游员可以从一般的方法着手,在讲解过程中让游客去理解、去欣赏、去领略大自然的美妙之处。比如,动观流水、静观山。导游员可用这两句话向游客介绍动态观赏和静态观赏之间的关系,既可单独欣赏风景,又可静动结合欣赏风景。既可介绍步移景换又可讲解步

步是景,通过指点迷津,从而使游客产生联想,体验美感,从中获得美的享受。另外,导游员还可以用距离和角度的方法去帮助、引导游客欣赏美,这是因为许多奇峰异石、优美风景只能从一定的距离和角度才能得到美感,因此,导游员只有用最佳的方法、时间、地点、距离以及角度等,使游客欣赏到最佳最美的景色。值得注意的是:导游员在带领游客欣赏风景时,不要使游客感到太疲劳或太无兴趣,因为只有好心情才能有好的欣赏情趣,只有把握好欣赏时机,才能会有好的效果。 88

·要做到言之有理,导游员该怎么办[情况简析]人们常说:“全凭导游一张嘴,调动游客两条腿”。导游员在带团过程中,讲解介绍以历史史实为依据,使得游客心服口服。说话办事在理,使得游客感到满意。在与游客打交道中导游员要理让三分,使得游客觉得可亲。这些都建筑在导游员言之有理的基础上。但是,现在并不是每张嘴都能调动游客两条腿的,有的导游员与游客关系处理得很僵,也有的受到游客的批评和投诉,这些也许是他们言之无理的结果。言之有理与言之无理虽然只有一字之差,但在这一字中却包含着导游员的辛酸和汗水。要确实做到言之有理,在某种意义上说,是导游员的感情问题,是职业道德问题。[参考提示]导游员讲解的内容、景点和事物等都必须要以事实为依据,要以理服人,不要言过其实和弄虚作假,更不要信口开河。那种违反以事实为依据的讲解,一旦游客得知事实真相,即刻会感到自己受了嘲弄和欺骗,导游员的形象在游客的心目中一落千丈。其次,言之有理不仅在讲道理的“理”,另外一层含义即有理让之意。导游员的讲解不可能每个方面都很深很广,游客中间势必也有专业知识较丰富的人,这些游客的插话、解释以及提问对导游员来说只有

益而无害。同时,导游员在此时也能增长知识,为以后的带团充实内容,更重要的是活跃团队游览气氛,给游客有个参与的机会,这样能显示导游员的宽容大度。当然,导游员应该充分把握好游客和自己的位置,防止游客过于喧宾夺主。另外,还应该注意这些都要建立在“有理”的基础上。89. 要做到言之有趣,导游员该怎么办[情况简析]言之有趣是导游员的基本功之一,也是比较重要的一种导游语言。试想一下,游客在旅游途中,导游员的语言或讲解没有风趣幽默之感,尽是那些空洞浅薄之词,游客肯定是不喜欢的。另外,游客的兴趣来自于美丽的景色和导游员风趣幽默的语言,在某种意义上说,导游员风趣幽默的语言要赛过美丽的景色,这已是被实践证明了的事实,为此,导游员要做到言之有趣是十分重要的。[参考提示]导游员的语言必须是生动、形象、幽默和风趣的,要使游客紧紧地以导游员为核心,听你讲解感到是一种美好的享受和满足,另外还有一种轻松愉快之感。例如,一位到中国观光旅游的欧洲年轻漂亮的姑娘在上海参观植物园时,因不小心被树枝勾破了心爱的上衣,她顿时傻了眼,不一会儿眼泪流了出来,其他游客见状都围拢上来纷纷劝说,但效果不大。这时,导游员走上前笑眯眯地说:年轻漂亮的小姐您可别生气呀,上海植物园是位多情的白马王子,他见您是那么的美丽动人,想多看您一眼,想留住您,这是在拉住您不要匆忙离开他。话音刚落,周围游客都会心地笑了,那位年轻的姑娘也转忧为喜,人们沉浸在一片欢乐之中。导游员以“园”拟多情的白马王子,风趣幽默,生动形象,此种以景物人格化,从而形成具体生动的人物形象非常容易被游客接受,不然,怎么会出出现以上精彩的一幕呢。需要指出的是:导游员在制造风趣幽默时,比拟要自然,

要贴切,千万不可牵强附会,这是因为不正确的比拟会伤害游客的自尊心,同时,也会对其他游客产生不良的影响和引起反感。再试举一例:一位女士因不慎钱包被贼偷窃了,这时她游兴大减,坐在凉亭中生闷气,导游员笑嘻嘻地说:“梁上君子和你闹着玩呢,这是一种爱的表现。”女士听后显得非常不悦,在座的游客也十分尴尬。试想,一个贼爱上你有什么好!倒不如劝导说:“中国有句俗语,叫做破财消灾。”这样或许游客在心理上会得到一些安慰。

90. 要做到言之有物,导游员该怎么办[情况简析]言与物是一对矛盾,言不是物,物也不是言。应该说导游员是人文景观和山水风光的代言人,各种景点的知识通过导游员丰富的语言加以表达。物不是言是指物化了的

概念。例如,旅游者去观光游览,其目的也是为了有个美好的回忆,以及圆多年的美梦和求得心理上的满足。美丽的山水和风景是不能带回家的,但导游员所传播的各种知识是能成为游客的美好回忆的,是圆个美梦的依据,是心理上满足的需求。因此,知识可以带回家,美好的回忆可以永远保存。[参考提示]导游员的语言中应该要有人、物、景,而不是空洞干巴的词汇堆积。同时,导游员应把讲解内容最大限度地“物化”,使所要传递的知识深深地烙在游客的脑海之中,实现观光旅游的最大价值。例如,游客在攀登山峰时,导游员可以让游客将“舒筋活血膏”贴在小腿肌肉和大腿肌肉之处,到晚上休息时洗个热水浴,睡觉时把脚底处抬高些,以便使脚底活血,加速恢复疲劳之功能。这些小小知识的传播,只要游客愿意一试,那么,以后碰到类似活动,他也肯定会拿来效仿,因为人愿意接受已经被实践证明了的科学道理。又例如,游客参观游览西安兵马俑,它是当今世界十大奇迹之一,还有像北京故宫、万里

长城、桂林山水、长江、黄河等等,这些“国宝”是不能带回家的,但导游员通过丰富生动的讲解将这些景点所含的历史知识以及文化内涵传播给游客,使得国内游客有一种自豪和振奋的感觉,“老外”也会为之赞叹而流连忘返的。回到各自的家中又有种种美好的回忆,这也许就是导游员言之有物所欲达到的目的吧。 [1] [2] [下一页] 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