

如果你是那个导游，你会把衣服脱了吗？PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/230/2021\\_2022\\_\\_E5\\_A6\\_82\\_E6\\_9E\\_9C\\_E4\\_BD\\_A0\\_E6\\_c34\\_230830.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/230/2021_2022__E5_A6_82_E6_9E_9C_E4_BD_A0_E6_c34_230830.htm) 外行人说:导游就是导着大家旅游的人.内行人认为:导游应该是个杂家.做了那么多年的旅游,听了无数的导游进行讲解,可以说,桂林的导游对于景点的介绍都不陌生,熟练的程度不亚于数家里的亲戚,可是我发现有部分老导游总是“效益”上不去,而有的导游“效益”却很好,我总结了一下,发现效益不好的导游绝大部分的原因是导游的“手段”还是90年代的老一套,导游方法没有变革,没有更新,没有花心思去抓游客的心理..... 导游的工作是如何借助语言去组织引导游客的自觉兴趣,但是导游服务工作不仅仅是指导游客参观游览,而是以沟通思想为主要工作目的,导游要根据游客的背景以及个性有针对性的导游,如何使导游取得良好的服务成效?如何掌握旅行社服务的主动权?这些都需要运用心理学的基本原理去研究旅游者心理活动的特点及其基本规律,要搞好导游服务工作,首先必须分析和了解旅游者在旅游活动全过程各个不同阶段的心理和行为. 我处有一个团队,一行27人,抵达桂林的时候正好遇到桂林的天气降温(由20度降到7度),冷的不得了,导游去送游客游览漓江的路上,领队因为太冷,把女儿的外衣穿了,导游见了,把身上的衣服脱了给领队的女儿穿上,(其实导游自己也没有带多余的衣服,送客人上船后,她再回家找衣服穿,.从把外衣脱下到回家找衣服穿大约要1个多小时)接着一路上精彩的漓江讲解介绍和自费景点的推荐...20分钟,还没有到码头,领队就同意全体自费(公款)增加计划外景点,行程结束后,客人在我们的意见表上----优秀栏打勾,在

备注的地方写了9个字:很好,相当好,非常满意!! 导游回办公室报帐的时候我们说她:”你的这件衣服租的可真贵呀,呵呵!” 导游说:”不脱就搞不定拉.”的确,这个团之所以能够成功,主要是这一个”脱”字,虽然导游的主要目的是为不不让寒冷耽误加点,但是她的行为温暖了客人的心,拉近了人与人之间的距离. 花了心思的结果,就是成功.名利双收的成功!! 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)