

导游前辈谈导游带团经验五：导游是服务行业中最难的职业
PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/234/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_89_8D_E8_c34_234752.htm 导游不像做餐厅服务员，会说几句好听的就行。做导游是回回新鲜，能够拿起麦克风就讲话，这一点，即使是酒店管理层也难以做到。做导游是服务行业中最难的职业。有句话说“导游是起得比鸡早，睡得比狗晚，吃得比猪差，晒得比藏族黑，在客人面前比羊还乖”，这是导游生活的真实写照。现在的客人会将每个导游与自己所遇见过的最好的导游做对比，对导游要求很高。作为公司的高级管理层，陈总也会放下架子，为导游们上课。他认为高素质导游不容易引入，因此提高现有的人员素质，才是最实际的。陈总说，导游应该有良好的职业形象，懂得礼仪，懂得尊重游客，明白“顾客永远都是对的”，不要与游客争执，基本功要扎实，善用眼神和手势。这都是一个好导游的标准。另外，导游要有“五得”：即讲得、演得、玩得、唱得、笑得。导游应该是一本活字典，是一个杂家、万事通和多才多艺的表演家。有什么拿手的要尽情表现出来，目的都是让游客开心。导游要讲得导游应该语言得体，发音准确，节奏鲜明。有些导游发音不准，甚至将老人家说成“老人渣”，闹出笑话。其次，语速也是导游应该把握的，导游讲话要“快”，加快语速，才可以控制快慢，收放自如。重要的地方可以讲慢些，次要的内容可以讲快些。另外，要学会讲一些方言，就算是顺德话、南海话也可以讲给游客听，娱乐之余又增长人们的见识。还有就是讲故事，可以把自己从书籍、报刊看到或者生活中了解到的故事讲给客人

听。导游要重视积累，不要总讲黄段子。其实生活中也有很多东西可以挖掘出来。导游要演得 导游可以表演朗诵、单口相声和演讲。简单的做法是朗诵著名作家的作品，在一些相声作品原型基础上新编一些与游客、司机相关的相声，或者将自己曾经获奖的演讲作品讲给客人听。在演讲比赛上屡次获奖的陈总曾经在香港回归之际，为几位来自香港的客人演讲了一篇自己的获奖作品，效果非常好。导游要玩得 作为一名导游，要学会玩游戏、变魔术、猜谜语。现在很多导游出给游客的谜语还跟十年前的如出一辙，没有变化，或者一出就是带“黄”的谜语。其实导游应该自重，尤其是女导游，不要将肉麻当有趣，尤其是在团里有小孩或者有一个反对声音时，就不适合再讲一些不雅的内容。客人表面上笑嘻嘻，可能背后就会看不起你。凡事都要把握一个度。导游要笑得 即是要幽默，一个笑话第一次讲是幽默，第二次就没趣了。另外注意不要自以为是地讲政治笑话，相信一个热爱自己国家的导游是不会做出这样的事的。导游要善于从现实中挖掘大家喜闻乐见的东西，懂得编顺口溜。不要总是抄袭别人的笑话。导游要唱得 导游唱一两句流行歌，客人会给你掌声，但那是敷衍的掌声，很难将气氛带至高潮，但如果针对情况唱送别歌、山歌、民歌、对歌，效果就会好得多。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