

导游必须注意保持良好的形象 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_BF_85_E9_c34_234776.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/234/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_BF_85_E9_c34_234776.htm) 因为：如果导游员在旅游者心中树立起良好的形象，他就有将旅游者团结在自己的周围的可能；如果旅游者信任导游员，他们就会帮助导游员解决困难，正确对待旅游活动中出现的问题和矛盾，积极配合、协助导游员顺利完成整个导游过程。良好的形象具体表现如何呢？要体现职业化形象：游客是导游人员的服务对象，是雇主，不是一般意义上的朋友，所以导游与之不可太随便和亲热，为游客服务要有幽默感，但决不流于低级趣味；导游人员的仪表应清新、高雅、保持端庄优美的风度，精神饱满、乐观自信、热情友好，努力使旅游者感到你是一位可信赖的导游员；不亢不卑，恭而有礼，保持民族的尊严和荣誉，遵守五守（守时、守分、守法、守纪、守密）；说话不模棱两可，办事既要沉着冷静，又要果断利索，出现紧急问题时要知道如何控制局面，要敢于承担责任，使旅游者有一种安全感；随时关心旅游者，了解他们的个别需求，并在"合理而可能"的情况下尽量给予满足。重视第一印象, 导游人员的第一次亮相时需要重视"出面、出手、出口"- "出面"指导导游员要显示出自己良好的仪容仪表、神态风度；"出手"指导导游员表现在动作、姿态等诸方面的形象美；"出口"指导导游员所使用的语言、语音、语调和语词的丰富性和正确性。

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