

导游员应当如何提高自己的导游技巧和艺术? PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/235/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_91_98_E5_c34_235440.htm (一)更新观念，创新提高导游员一定不要墨守成规，只满足于考导游时学会的那点基础知识，要与时俱进，赶上时代潮流，学习新思想、新观念。当前，导游员必须树立下列新观念:市场观念，诚信观念，国际水平观念，游客主导观念等等。进入WTO后，我国导游员必须按国际标准要求自己。世界导游员协会会长，简奥德女士曾说:“你若没有具体数据，你若没有生动案例，你就不可能令人信服地谈论导游和生动地进行导游。”这位权威人士的话，应当记取。导游工作是项综合性的艺术工作，它极需要创新提高，创新就是在学习前辈的基础上，进行再创造，再提高，就是在导游手法上，要敢“想，前人未曾想，做，前人未曾做”，要“标新立异”，要“人无我有，人有我新，人新我特，人特我精……”“要战略上高人一筹，战术上招招领先”。“导游，是旅游的灵魂，没有导游的旅游是没有灵魂的旅游”，我们可否进一步讲“创新是导游的灵魂，没有创新，导游艺术就不会发展、提高”。但是，“创新”是项非常艰巨的思维活动。(二)刻苦不断，嘴皮常练“江山之美，全*导游之嘴”，“看景不如听景”，这是人们对我们导游“嘴功夫”的溢美之词。“只有导游一片嘴，调动游客两条腿”，这是人们对我们导游“嘴功能”的称道，是我们的嘴“引导游客去探索美、发现美、享受美”，我们的嘴调动游客的腿跟随我们，以完成整个的游程。“嘴”是我们导游员的“生产工具”，是我们的“饭碗儿”，没

有“嘴”就没有导游工作，以至我们少说几句，游客还会批评我们是“哑巴”导游。但是，这张“嘴”练好是不容易的，“一年拳，两年腿，十年才练一张嘴”，我们导游必须练好这张“嘴”。若没有一张好“嘴”，导游就像没有枪的战士，没法尽职！建议广大导游员同仁们，要努力向姐妹艺术学习，要多听评书，多听相声，多看话剧，向老一辈艺术家学习，学习他们的艺德，学习他们的艺术手段。（三）全面发展，口笔并重全国近十次的导游员大赛中，都进行笔试和口试的比赛，我们评委对口试格外重视，占分比例也较多。几次全国性的导游大赛，口试平均成绩约80分，笔试成绩约60分。然而，最后评出来的“十佳”导游，都是口头好、笔头也好的“双好”选手。我们在长期实践和调查当中发现，“嘴皮子”是导游水平展示的方式，而“笔杆子”是导游基本修养的功底，没有深厚的文字水平、文学水平，导游“嘴皮子”提高是缺乏基础的！因此，导游要强调在“嘴”和“笔”上都下功夫。笔者曾是全国特级导游的评委，在审评他们一篇篇论文佳作时，我深信，“笔”的功夫，是能促进“嘴”的功夫的，“文才”是能提高“口才”的。（四）善于总结，汲取教训我们的导游人员中，经常发生这样情况：两个学生毕业于同一学校，分配到同一旅行社经过二三年后，一位成为出色的导游，一位平平常常，没有起色。一查原故，凡是进步快、导游出色的，准是善于总结的人，准是善于从自己、从他人身上汲取经验教训的人，这是规律，也是常理！真正成功的导游，应当有这样的信念：同样一个问题，不允许自己有两次都答不出来。同样一个接待工作的疏忽，不允许发生两次！惟有如此，才会日新月异，天天上进。（五）注重细节，

学会自查在西方导游界里，流传这样四句话“小事是重要的事”（Small is important）。“小事是漂亮的事”（Small is beautiful）。“小事办不好，麻烦就不少”（Small means a lots）。“导游无小事”（Tour Guide has no small）。中国的导游员，应当记住这四句话，时时刻刻办好“小事”。中国饭店服务业还总结出这样一个“公式”： $100-1-99=0$ 。这个公式，告诉我们导游要从导游各个环节、各个程序入手，注意细节，不能含糊。如接一个旅行团，在接待过程中，吃、住、行、游，导游讲解、服务、语言、艺术……样样都好，每个游客都称道，每个人都满意。大家怀着满意愉快的心情，准备在机场与可爱的导游告别，万万没有想到，导游不好意思地说：“对不起大家，返程机票没给大家办好！”这时全团再也没有称赞，代之出现的是愤怒，生气，甚至谩骂，这一项机票工作没办好，前功尽弃，最后得到的是投诉和批评，这就叫 $100-1-99=0$ ！导游要学会自查，建议各位常常用个录音机，录下自己的导游词。接团后自己仔细听听，你准保“不听不知道，一听吓一跳”，你准会发现不少毛病，需要改进。不信，你用导游语言的特点，检查自己是否运用了导游语言进行导游，你就会发现可改进处是那么多。导游语言的特点是：生动的，形象的，富于表现力的，口头语言。（六）做到“五勤”，全面提高导游在游客心目中是“学者”，是“万事通”，是“活字典”，要想不令游客失望，我们必须养成严谨的学风，以治学的态度对待导游工作，提高导游艺术。为此，建议大家养成“五勤”习惯和作风。“勤动腿”，迈开你的双腿，求教于一切有学问、有经验的学者和导游。“勤动口”，不耻下问，向人民学习，向民间学习，向自

己学生学习，以丰富自己。“勤动眼”，做到开卷有益，读有关风光风情之书，读任何书，都注意结合导游工作。“勤动手”，学会事事记，将他人、同行好的导游词，好的表达方式，好的句子都记下来。“勤动脑”，将动腿，动口，动眼，动手，收集到的信息、知识、经验、好句子进行分析、归纳、研究升华，形成自己的知识、风格和作风。全面提高，包括接待水平，导游技巧，导游艺术，表达方式等，涉及到吃、住、行、游、购、娱的各个环节和细节，下面我们就一一讲述，并提出一些建议，介绍一些方法。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