

导游讲解经验总结 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_E8_AE_B2_E8_c34_235442.htm 导游在讲解时，我们往往容易犯一个错误，就是只顾着自己把所知道的内容，一股脑的讲出来，而没有去注意游客的反映，没有注意我们讲解词的质量，所以，效果往往也是事倍功半。所以，我们要注意解决这个问题，本人有这样几点建议。总的来说，是五大点一，讲解不是背书我们在给游客作讲解时，有相当一部分导游，是在背书，把自己从书上背下来的内容几乎一字不差的背给客人听。有些连书上的书面语都照搬无误，这样做不免使自己的讲解生涩，难懂。所以，我们要先把我们在书上看到，记下来的知识消化，然后用自己的语言表达出来，这样，即使得自己易于记忆，也使得游客能清晰的理解你所表达的内容。二，好的讲解需要充足的知识储备作后盾我们导游们，尤其是新导游，在讲解中经常遇到讲着讲着忽然发现自己已经把要讲的都讲完了，已经没有什么可以给客人讲了。这时，有的就给客人胡吹乱侃，有的干脆坐下不说了。这就是知识储备不足的原因造成的，所以，我们导游们，要大量学习相关知识，大家记住，今后的旅游要求是学者型，知识型的导游。三，讲解的内容需要事先作好规划，分好层次，建立好结构我们的讲解有些时候是混乱的，也许我们有些导游知识很丰富，但是他在讲解起来却显得力不从心，讲的混乱不堪，明明一开始是在向客人介绍这个，可是说着说着就跑了题，把相关的甚至无关的说了一大通，客人听了个云里雾里，导游自己也又累又急。所以说，我们在知识储量足

够的情况下，在做讲解前，就要把我们的讲解内容作一个统筹安排，比如，我准备突出那些知识点，怎么突出，准备延伸那些知识点，怎么延伸，每个点之间的衔接采取什么样的方法，怎么有意识的克服口若悬河的缺点，增加讲解的条理性。这些，都是我们应该作好的总结和准备工作

四 讲解的时机

要把把握好，游客的心理要照顾到 还有些导游，他在作讲解时不管你是什么样的客人，也不管你现在是不是很累，他都会滔滔不绝的作着辛苦的讲解，他很辛苦，也很敬业，我也是佩服的，但是，客人的反映好么？客人肯定不会投诉，因为导游没有偷懒，但是，客人也一定没有把导游的讲解听进去，因为导游没有考虑到游客群体地域，层次，年龄，性别等差异，接一百个团，都是讲这一套东西。也没有考虑客人的生理，心理的需要，在客人不希望你来讲话的时候，你却在滔滔不绝的说说说。最后，你只落了个白辛苦的下场。

五 讲解语气，语言技巧的运用

有了自己的知识，有了充足的储备，有了好的结构，把握好了时机心理，那就能讲出好的讲解词了么？其实，还差那么一点点。这一点点就是导游在讲解时的语气和技巧。很多导游都没有注意到这一点点。讲解时语气过快，过于平淡，缺乏抑扬顿挫，句与句段与段之间缺乏停顿，每句话里都没有重音出现，等等，都使的讲解的精彩程度大打折扣。所以，我们不妨借鉴其他的很多艺术形式，如，刀刀说过的相声，当然，我们更重要的是要学习电视中好的旅游节目讲解人员，主持人等的语言技巧，使我们的讲解更精彩。以上，是我在工作中总结出的几点，多有欠缺，希望对大家能有所帮助。也希望我们导游队伍的素质不断提高，成为真正的民间大使。对游客要说好“不”字在

导游活动中，游客时常会向导游员提出各种各样的问题和要求。一般情况下，导游员对与游客提出的要求都应尽量给予满足。但如果游客提出的要求不合理或不可能办到的话，导游员就需要回绝。但是导游员如果当场说出“不”、“不行”、“不可能”、“办不到”等，就好比一桶凉水从游客的头上浇到脚全身都凉了。应该看到绝大多数游客是通情达理的，有些游客的请求也是处于无奈。由于受到各种客观条件的制约，一时办刻办不成事情，导游员也切记不要开口就不字。要知道游客遭到拒绝之后，轻则表现住失望、伤心，重则对导游员大发雷霆，还有的责与你纠缠不休，一再讲些大道理，搞得你伤心又费神，不知怎么办才好。要避免因回绝而造成难言的尴尬，导游员必须掌握一些运用回绝的语言表达方式和技巧。

微笑不语 俗话说：“上山擒虎易、开口求人难”，当客人向你提出某种请求时，往往有种不安的心理，你想拒绝却无法说明原因，也不便向对方多说什么道理，但有不能不让对方下台。说“行”好，说“不行”有会使对方产生紧张不安的心理。这时，微笑不语便是最佳也是最省力的选择。它既能缓和紧张的情绪使对方不至于难堪，有能免去言语不周而导致的麻烦，取得“此时无声胜有声”之效。

委婉柔和 这是一种导游员采用温和的语言进行推拖的回绝方式。采用这种方式回绝游客的要求，不会使游客感到太失望，避免了导游员与游客之间的对立状态。如一位美国游客邀请某导游员到其公司工作，这位导游员回答说：“谢谢您的一片好意，我还没有这种思想准备，也许我的根扎在中国的土地上太深了，一时拔不出来啊！”这位导游员也未明确表示同意与否，然而却委婉地谢绝了游客的提议。运用这种

拒绝方式时态度不能含糊，但口气要绝对委婉，坦诚相见地做好解释工作，此时的言行切记模棱两可，不然会使游客产生误会，以为所求虽有难度但你仍有潜力和可能帮他解决。这样的后果势必给自己带来麻烦，浪费不必要的精力，给游客带来不满和反感。当然，还不止这些方法，但无论用什么方式，都应视情况而定。不妥之处，望各位给予批评。老导游的忠告：（想做一个合格的导游，仅靠那些条条块块、书书本本的实在太肤浅，成功的人生，不断的修炼，一些资深老导游的忠告，或许能给一些启示）。人生是旅行，而你是旅行教师。相遇两不忘，一个好心情。别忘记，你永远是一个给别人创造好心情的人。接受任何知识至少要确定两遍。熟悉你所带线路的每一个角落。一个小厕所甚至给你一个大的帮助。给人家东西，要比人家期望的多，而且要高高兴兴地给出去。讲笑话要先排演。对清洁工人也要像对董事长那样友善。一天至少说三遍“你好、请、谢谢”。说对不起时，要眼望对方。要勇敢。天佑勇者，会以你想不到的方式帮你。记住你答应过别人的事情，信时守诺。游客需要信息量，讲大海时，无妨讲一下一条沙丁鱼的做法。厚积薄发。不停地积累，才能不断地释放。善于宽容别人。善于找到别人的优点。永远记住，你是一只带线的风筝，注意与“家”中的联系。每一次导游，都是一次投入的演出。时刻思考你的一位魔术师在一艘小邮轮上工作，已有一两年的时间了。这两年来，他每个晚上有一样的秀场，观众们都喜欢。不过，因为观众群经常的更换，所以他也就不必要急着学新戏法了。但是，几年下来，坐在后排的鹦鹉经过长期的观察，终于看出了魔术师戏法的破绽，开始当众拆穿魔术师的把戏。举个

例子，当魔术师把一束花变不见时，这只鹦鹉会大叫说：在他的后面！在他的后面！这可弄得魔术师火冒三丈，可是他也束手无策。鹦鹉是船长的，他动不了它一根寒毛。有一天，这艘船漏水，结果沉了。魔术师设法游到一块飘在水面上的木板，然后抓住木板。这只鹦鹉正站在木板的另一端。他们两个一路大眼瞪小眼的不说一句话。就这样在水上漂流三天。就在第四天早晨，鹦鹉终于忍不住看着魔术师说：算了，我投降了，你到底把船变到那里去了！这一个笑话，我在讲给客人的时候我都告诉他们，人生需要惊喜，不能重复一成不变的东西，否则会失去激情的，所以我们也应该调试自己的生活状态，旅游就是一种方式。既然出来了，就要不自己融入到旅游状态中！

对出行不太满意的团队 一个书生要参加科举考试的前三天，每晚做同样的三个梦：第一个梦见自己在墙上种菜，第二个梦见穿着雨衣打着伞站在雨中，第三个梦见自己和自己青梅竹马的表妹背靠背躺在一张床上。书生很不解，决定找个相士解答。相士听后摇头说：你不要参加科举考试了，肯定不会中的。你看，在墙上种菜事根本不可能的事情，又穿雨衣又打伞，不是多此一举吗？背对背躺着就事永远不能达成心愿了。书生非常沮丧的回家了，在门口碰到了隔壁的大爷。大爷看到书生垂头丧气，便问怎么拉。书生告诉了大爷这三个梦。大爷笑着对书生说：恭喜恭喜。你的大运到了。墙上种菜是高中的征召，穿雨衣打伞是准备充分的意思，背靠背意味着你就要翻身得志了。这一个笑话，我在讲给客人的时候我都告诉他们，同一事物，用不同的角度看就会有不同的答案，一天24小时对每个人都是公平的，如果痛苦是一天，快乐也是一天，那我们就要选择快乐

的活着。有时火车或飞机延误，你可以讲这样一个笑话：肥仔在铁路上做了多年的买卖，这天偶然发现一列火车准时到了站。他连忙跑到列车员跟前说：“请吸烟，我祝贺你！我在这条铁路上跑了15年，这还是第一次见火车正点到站。”“留着你的烟吧，”列车员说，“这是昨天的列车！”那样就会使讲解生动有趣得多，比如讲当地的山路比较险，就插入这样一个笑话：有一次，司机向当地一位居民打听：“请问，此地哪里可以找到汽车配件？”，村民答道：“往前走，过了那个急转弯处有个峡谷，那下边什么型号的零件都有。”如有客人投诉用餐的鸡不好吃，太老了，你可以讲这样一个笑话：在一所小学里，老师问：“你们能不能说说人们是凭什么来识别母鸡的年龄的？”“用牙齿，老师！”“但是，母鸡并没有牙齿呀”“母鸡可能没有牙齿，可我有，如果母鸡的肉很嫩，年龄就小，如果咬也咬不烂就是老母鸡。”客人听了哈哈大笑，气也就生不起来了。所以导游背笑话不单单是为了在长途行车的表演节目时用的，而更多应穿插在讲解的过程中。有一个女子走进派出所，向办理户口登记的同志问“同志，我想给我孩子入户口，请问怎么办？”一位同志说：“叫啥姓名阿？”那位女子露出了为难的表情，欲言又止。“有啥困难？请说出来，或许我们能帮上忙。”pol.ice同志问。“嗯，是这样，那天晚上我跟三位男人上过床，一位姓高、一位姓李、一位姓陈。我也搞不清楚孩子是谁的，该姓啥？这怎么办？”女子着急的说。pol.ice同志说：“别急，别急，姓好起，我帮你起个姓，就姓‘郭’吧。”“干吗姓郭？”那位女子不解地问。pol.ice同志说：“姓高的取上面‘一点一横一口’，姓李的取下面‘子’字，姓陈的取‘左耳旁’，不就是一个

郭字吗？，三人都有份，谁都不生气。”“嗯，有道理，这公平，但有了姓，名怎么起呢？”那位女子问。“我帮你起一个字，就叫‘春’吧。”另一位pol.ice插嘴说。“干吗叫‘春’呢？”那位女子又不解地问。pol.ice同志说：“你不是同一天跟三位男人上过床吗？‘春’字拆开来就是三人同一天的意思。”“嗯，有水平，很吻合当时的情景。但能不能再帮忙起一个字？”那位女子有点得寸进尺的说。“好好，帮人帮到底，送佛送上天。就帮你起个‘海’字。”又有一位看热闹的pol.ice说。“‘海’又是什么意思？”那位女子又不解地问。pol.ice同志说：“‘海’拆开来是每人一点，也就是说那天晚上每位男人都有一点贡献。”那位女子红着脸说：“姓名能全面概括事情来龙去脉，总算交待清楚了。谢谢，孩子的名字就叫‘郭春海’吧。”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