

导游服务技能第七章服务能力的养成 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/38/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E6_9C_8D_E5_c34_38697.htm

1. 导游服务能力，是保证导游人员完成导游活动的潜能系统，是指导游人员运用所掌握的知识 and 经验为游客服务的方式和能力。

2. 游客购买产品的使用价值，即获取到旅游目的地的一次满意的旅游经历和体验，它包括游客在旅游目的地停留期间的生存需要、发展需要和享受需要。

3. 导游人员的带团能力就是导游人员根据旅游团的整体需要和不同游客的个别需要，熟练运用能提高旅游产品使用价值的方式、方法和技巧的能力。

4. 良好的自身形象是带好团的前提。做好个性化服务要求导游人员想游客之所想，急游客之所急，干游客之所需。同游客进行的沟通包括意见沟通和情感沟通。与领队搞好关系要做好：尊重领队；关心领队、支持领队的工作，坚持原则、避免正面冲突。

5. 了解游客的方式方法：从国籍、职业、年龄、性别和所属阶层等方面；从出游动机（游客的动机：文化动机；社会动机；休闲动机；经济动机。动机是需要的表现形式。）；通过分析旅游活动各阶段游客的心理变化；通过言行举止。提供心理服务的途径：尊重游客；保持微笑服务；学会使用柔性语言；与游客建立“伙伴关系”；多提供个性化服务。调节游客的审美行为：传递正确的审美信息；启发游客的想象思维；帮助游客保持最佳审美状态；灵活掌握观景赏美的方法。

6. 导游语言是思想性、科学性、知识性、趣味性的结合体。导游人员运用语言时要遵循“正确、清楚、生动、灵活”四原则和八要素。语言运用的四原

则：一。正确（内容有根有据，正确无误；语音、语调、语法、用词造句正确；敬语和谦辞有助表达友谊和感情，但应注意对方习惯和风俗）。二。清楚（历史背景和艺术价值，成因及特性交代清楚；简洁明了，措辞得当，层次分明；使用通俗易懂的语言。三。生动（形象化的语言；生动流畅的语言；注意趣味性，使情景和语言交融；恰当比喻；幽默感；表情、动作的有机配合）四。灵活。八要素：言之有物；言之有据；言之有理；言之有情；言之有神；言之有趣；言之有喻。言之有理体现了导游语言的思想性；言之有物，言之有据，是导游语言的科学性和知识性；言之有神、言之有趣、言之有喻是导游语言的艺术性和趣味性；言之有礼、言之有情，则是导游人员的道德修养在导游讲解中的具体体现。

7. 导游讲解应遵循的基本原则：以客观现实为依托的原则；针对性原则；灵活性原则。

8. 常用导游讲解的方法：分段讲解法；突出重点法；触景生情法；虚实结合法；问答法；悬念法；类比法；画龙点睛法。

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