

导游服务应遵循的六项基本原则 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\\_38906.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/38/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E6_9C_8D_E5_c34_38906.htm) 1、宾客至上、服务至上原则

旅游业属于服务行业，所提供的产品就是服务。无论在东方还是在西方，服务行业的座右铭是“顾客永远是上帝”，“宾客至上”表现在导游人员在处理某些问题是要以游客利益为重，不能过多的强调自己的困难，更不能以个人的情绪来对待和左右游客，应尽可能地满足游客的合理要求。

“服务至上”的核心是关心客人，永远把宾客放在心上。 2、为大家服务的原则 旅游团是一个整体，没有高低贵贱之分，也不应有亲疏之分。每个成员都是你的客人，都是你的服务对象，他们都交付了相等的旅游费用，因此，导游员在带团过程中应对全团游客一视同仁，让大家都能享受你所提供服务的亲切和温暖。 3、维护游客合法权益/维护旅行社和导游人员合法权益的原则 作为消费者，我国的有关法律法规赋予了旅游者相应的合法权益。导游在提供服务的过程中，必须切实予以维护。无论发生什么问题，导游人员应积极采取一切必要的措施，把问题控制在最小的范围之内，尽量减少因游客合法权益受损而产生的投诉。作为经营者和服务提供者，旅行社和导游人员的合法权益也应受到法律保护。 4、“合理而可能”的原则 “合理而可能”既是导游服务的原则，也是导游员处理问题、满足旅游者要求的依据和准绳。旅游者可能会把旅游活动理想化，常常在生活 and 游览方面提出过高的要求，这个时候，导游远必须认真倾听，然后冷静仔细地分析他们的意见和要求是否合理，有无实现的可能。如

是合理而且可能实现，导游员应想方设法满足他们的要求；如不能，则要耐心的解释，解释是要实事求是，合情合理，以使旅游者心悦诚服，得到他们的谅解。

5、规范化服务和个性化服务相结合的原则 规范化服务指的是在两个“标准”（1996年6月1日实施的《导游服务质量国家标准》和1997年7月1日实施的《国内旅游服务质量要求》的行业标准）的基础上，向旅游者提供优质的导游服务。个性化服务指的是导游员在标准之外和旅游合同约定之外，按照游客的合理要求而提供的服务。

6、旅游推销的AIDA原则 AIDA原则是世界商界的推销原则：A - Attention, 指通过有趣的尽可能具体的形象介绍，引起对方对推销商品的注意力。I - Interest, 指通过进一步展开已经引起对方注意的内容，以求激起对方对商品的兴趣。D - Desire to act, 指促使对方希望记忆部了解情况，获得启示，激起对商品的占有欲望。A - Action, 继续努力，促使对方采取占有商品的行动。导游员在推销旅游购物、推销附加游览项目，不得已变更、原定游览行程时均可灵活运用此原则，可以取得良好的效果。

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](http://www.100test.com)