

导游员应具备的基本素质 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_E5_91_98_E5_c34_38907.htm

导游员的基本素质是指导游员所应具有的良好个人品质，这是导游员胜任旅游接待工作的必要条件。导游员应该具备的基本素质包括以下九个方面：

1. 热情友好、爱岗敬业 导游员应该性格开朗、待人热情、活波睿智、富于幽默感。导游员在接待过程中应该热情地关心每一位旅游者，经常嘘寒问暖，提供富有人情味的服务，使旅游者产生一中宾至如归的感觉。导游员应该具有强烈的敬业精神，热爱导游工作，真诚热情地为旅游者服务，精力充沛地投入旅游团的接待工作中。导游员应该积极发挥自己的聪明才智和主观能动性，不怕吃苦、任劳任怨，出色地完成旅游接待任务，让旅游者高兴而来，满意而归。
2. 态度乐观、不惧困难 导游员在旅游接待过程时，经常会遇到各种意料不到的困难。例如飞机航班延误、旅游途中遇到车祸、旅游团内有人生病、旅游团内个别旅游者对旅行社的某些安排表示强烈不满等。在困难面前，导游员应该表现出乐观的态度，让旅游者觉得困难并不像原先想象的那么严重，增加克服的勇气。因此，导游员必须是一个乐观主义者，在任何困难面前都不应丧失信心。那种一遇困难就惊慌失措、怨天尤人的人，决不会成为一名合格的导游员。
3. 意志坚定、处事果断 坚定的意志和处事果断的工作作风，是导游员成功地带领旅游者完成旅游活动的重要因素。无论担任领队、全程陪同还是地方陪同，导游员都必须在旅游者面前表现出充分的自信心和抗干扰能力。导游员应该坚定不移地

维护旅游者和旅行社的正当权益，坚持要求有关方面不折不扣地执行事先达成的旅游合同或其他合作协议。在遇到比较棘手的问题时，导游员应能保持冷静，头脑清醒，善于透过纷乱复杂的表面现象，迅速找到问题的实质，果断地采取适当措施，尽快将问题解决好。

4. 待人诚恳、讲求信誉

导游员必须具有待人诚恳的品质，无论对旅游者还是对旅行社，都必须讲求信誉，做到言必行、行必果，一切事情必须光明正大，不得背着旅行社同旅游者、旅游中间商或其他旅行社做私下交易。导游员不应做假帐，虚报各种开支，也不能欺骗旅游者，损害旅游者的利益。导游员不得讲有关他所服务的旅行社或的旅游者坏话。这样既不公平又不明智，最终会让人对导游员产生恶劣的印象。

[1] [2] [下一页] 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