

《导游业务》第四章：导游技能（1）导游员的带团技能 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__E3_80_8A_E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_c34_38913.htm 导游技能 旅游者是一批以通过旅游来求得娱乐、享受和休息，而在娱乐和享受中又希望扩大阅历、增长知识、陶冶情操的特殊求知者。导游员必须充分认识这一点并以此作为导游服务工作的出发点。所谓“导游技能”，就是导游员运用灵活、有效的方式、方法带好旅游团；以正确、多变的方法和技巧，生动、形象的语言将丰富的知识和自然景观美、人文景观美介绍给旅游者，从而满足他们的求知、求乐、求美、求享受的需求。导游服务的范围很广，要求导游员必须是一名多面手。然而，导游服务技能多种多样，无法一详述，本章只就带团技能、语言技能和导游讲解技能作简单阐述，供导游员在工作中参考。在导游实践中，导游员应讲究语言、方法和技巧，不断总结、调整、丰富，努力形成自己的导游风格。导游员的带团技能 一个旅游团往往是为旅游而临时组合起来的，在聚集出发前，旅游团成员之间一般互不相识；旅游者的层次参差不齐，他们的文化修养不同，生活习惯、兴趣爱好往往有较大差异；此外，导游员在一些旅游者的心目中，是花钱雇来为其提供服务的，在他们看来，旅游者和导游员在地位上存在悬殊差异。上述种种情况给导游员提出了一个棘手的问题：怎样将旅游团凝聚在自己周围，怎样使全团成员，至少使大部分旅游者在中国的旅游生活愉快，获得真正美的享受？我们认为，带好旅游团，一要靠实力，即导游员的知识水平、导游技能和处理问题和事故的能力；二要讲究方式方法。本

节将介绍导游员怎样树立良好的形象并维护自己的形象，怎样有针对性地向旅游者提供心理服务，怎样调节旅游者的情绪及他们的审美活动，从而提高导游服务质量，使旅游者更满意。

一、导游员要树立良好的形象

导游员在旅游者心中树立起良好的形象对作好导游工作具有极为重要的意义，因此，导游员必须通过人际关系的各种正当手段来赢得游客的信任和好感。树立起良好形象的导游员就有可能将旅游者团结在自己周围，旅游者会相信你，会以相互间更融洽的关系来报答你，会协助他们信得过的导游员解决困难，会正确对待旅游活动中可能出现的问题和存在的不足之处，并会提供帮助，为大家旅游顺利，使整个旅游活动高高兴兴、充满愉快作出努力。反之，导游员定会遇到不少麻烦，而且有些麻烦可能是旅游者故意制造的。导游员怎样才能旅游者心目中树立起良好形象？方法很多，但最主要的是，导游员只有通过辛勤劳动和优质服务才能真正塑造出自己的美好形象。

（一）重视“第一印象”

导游员在工作一开始就应注意树立自己的形象。第一印象之所以重要，因为它常常关联着旅游者的信任，它会在陌生者心目中留下潜影，成为对你最终评价的参考。导游员若不注重第一次交往的效应，往往容易造成误会，如果事后又不懂如何弥补，就会给人留下“此人不可信”的印象。而印象一旦固定，要改变它就得作很大的努力，花很多的精力。所以，导游员要重视树立良好的第一印象，要特别重视第一次“亮相”。第一次亮相，至关重要的在于“出面”、“出手”和“出口”。所谓“出面”，就是导游员要显示出自己良好的仪容、仪表、神态、风度。导游员、特别是地方导游员，与旅游者的接触是短暂的，旅游者虽

然会全方位地品评导游员，然而短暂的接触留给旅游者的印象往往是形象（仪表）起主导作用。因此，导游员的衣着要整洁、得体，化妆和发型要适合个人的身体特征和身份，并与追求的风格和谐统一。穿着打扮得体比浓妆艳抹更能表现出一个人高雅的趣味和含蓄的风度。总之，一名服务人员要时刻注意自己的身份，衣着打扮不能太光艳，以免夺取被服务者的丰采，引起他人的不快；也不要因自己的衣着影响工作，导致旅游者的不满；要尽量避免让人用“太”字来评价自己的服饰打扮，如果导游员太注重修饰自己，旅游者可能会想：“光顾修饰自己的人怎么会想着别人、照顾别人？”但是，导游员也不能衣冠不整，否则旅游者又可能会想：“连自己都照料不好的人又怎能照顾好客人？”神态风度在第一次亮相中起着十分重要的作用。一个精神饱满、乐观自信、端庄诚恳、风度潇洒的导游员必定会给第一次见面的旅游者留下深刻印象。“出手”，表现在动作、姿态诸方面。待人自然大方，办事果断利索，站、坐、行有度，与人相处直率而不鲁莽、活泼而不轻佻，自尊而不狂傲，工作紧张而不失措，服务热情而不巴结，礼让三分但不低三下四，这样的导游员比较容易获得旅游者的信任。“出口”，即指导游员使用的语言、讲话时的声调和音色。初次见到旅游者时，导游员谈吐高雅脱俗、优美动听、幽默风趣、快慢相宜、亲切自然，很容易获得旅游者的好感。总之，初次亮相，“出面”、“出手”、“出口”诸方面表现不凡的导游员容易给旅游者留下好印象，从而容易在旅游团中树立领导地位。（二）维护良好形象 导游员要重视树立自己的形象，良好形象一旦形成，就得继续努力维护自己的形象。维护形象往往比树

立形象更重要、更艰巨，维护形象的努力应贯穿于旅游活动的全过程。出现紧张情况时，导游员要知道如何应付，能全面控制局面；办事既要沉着、冷静，更要果断、利索；说话不模棱两可；出了问题不推倭责任，努力使旅游者感到在这样的导游员带领下有一种安全感。为旅游者提供真诚、热情的服务，随时关心旅游者，了解他们的个别需求，在合理而可能情况下尽量予以满足；工作中要永远精神饱满、笑口常开、亲切友好、乐观自信，努力使旅游者对导游员产生亲切感，使他们感到你是一位可信赖、能依靠的人。总之，导游员要努力维护自己的良好形象，树立在旅游团的领导地位。

[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10] [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