

导游带团过程中100个怎么办（61-80）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\\_B8\\_A6\\_E5\\_c34\\_38920.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/38/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_B8_A6_E5_c34_38920.htm) 61 . 对待多次遭遇不快的旅游团, 导游员该怎么办 [情况简析] 越是旅游旺季, 旅游服务接待部门越可能会出现服务缺陷, 但是, 一个旅游团队从入境到出境连续出现麻烦和不快的遭遇是极少数的, 当然, 我们也不应轻视这种现象。按照导游界的行话说, 这样的旅游团是中头彩了。面对前几站的旅游服务出现缺陷, 大部分游客都十分不满, 而该旅游团即将抵达本站时, 导游员要做好充分的思想准备, 要用十分友好的态度, 热情周到的服务, 丰富精彩的讲解, 把该旅游团的不满和遗憾降低到最低的限度。 [参考提示] 当导游员得知该旅游团的遭遇和情况后, 首先要端正自己的思想和态度, 树立“我能够接好此团的信心, 同时也要冷静地想好接待旅游团的特殊方案和措施。当迎接到该批游客, 导游员要以非常友好的态度和热情去欢迎他们, 并以精彩的讲解来吸引和鼓励游客。除此之外, 要迅速把自己的打算和安排与全陪、领队进行交流沟通, 并与其认真总结前几站的经验教训, 针对实际情况做好在本站的服务接待工作, 在与各旅游接待部门确认的同时, 要向他们说明情况, 争取支持和配合。在以后的旅游期间, 导游员要用足用好手中的“权力”, 尽可能地安排一些不超出费用而游客又感兴趣的旅游项目, 尽可能地讲解一些他们感兴趣的内容, 尽可能地帮助解决他们一些实际困难和需求, 尽可能地使他们玩得高兴, 吃得满意, 住得舒适, 以挽回一些不良影响。如有必要还得请旅行社领导出面向游客赔礼道歉, 并补偿一些经济损失, 这样或许能把游客多次遭

遇不快的情绪降到最低限度。62. 游客提出过高要求时, 导游员该怎么办 [情况简析] 一般来说, 游客随着旅游时间的不断推移和延长, 他们会逐渐变得自由散漫起来, 比如, 经常迟到、丢三落四、我行我素等, 同时也会向导游员提出各种过高要求。游客在旅途中的这种表现是属正常的心理反映, 旅游时间越长, 这种心理就暴露更加厉害, 作为导游员应该有心理准备, 尽早地做好预防工作。 [参考提示] 面对游客的这些表现和过高的要求, 导游员首先应该明白, 要想完全克服和“消除”他们那种不切实际的做法是不可能的, 也是不符合实际的。稳妥的办法是靠导游员的智慧以及使用得当的导游技巧去妥善处理好具体的做法又分为以下几条: (1) 严格按照旅游接待计划进行各项活动, 并确实落实好各项活动事宜。 (2) 最大限度地运用各种导游艺术来吸引游客, 把游客紧紧地吸引在自己周围。 (3) 经常与游客沟通, 互通信息, 减少不必要的麻烦和误会。 (4) 经常核对旅游计划, 监督旅游接待单位的服务质量、执行等级标准的情况, 确实维护游客的合法权益。 总之, 对待游客的求全心理, 导游员态度要和蔼可亲, 方法要灵活多样, 千万不可急躁, 需要耐心再耐心。63. 要与游客谈得拢, 导游员该怎么办 [情况简析] 俗话说: “人逢知己千杯少, 话不投机半句多”。导游员在带团过程中, 除了讲解、介绍和做好接待服务工作以外, 要与游客谈得拢是十分必要的, 这不仅是个人之间的问题, 更重要的是一项导游工作。如果与游客话不投机, 那就很难与游客交流和沟通。所以, 作为导游员必须要与游客谈得拢、谈得好。当然, 我们所说的谈得拢不是和游客吹牛聊天, 也不是一般谈谈吃喝玩乐, 而是围绕旅游这个主题而展开的, 通过与游客的交谈, 把导游员的思想、观点和感情不知

不觉地灌输给游客,使他们能够接受并配合协助导游员的工作,促进旅游活动顺利健康地发展。{参考提示}要与游客谈得拢,导游员首先要针对不同的游客因人而异地做好工作,千万不可根据个人的兴趣爱好与游客打交道,也不要使用一个腔一个调与游客交流沟通。因此,要与游客谈得拢的重要方法是见什么人谈什么话。比如,与沉默寡言的游客交谈,导游员要主动和他搭话,要问他。因为此类游客一般不开口,所以很难知道他的心思。与喜欢说话和好表现自己的游客交谈,导游员可先听他说话,因为此类游客喜欢抒发自己的感情和想法,需要得到尊重和满足。与有口无心的游客交谈,导游员要将就他,因为他们喜欢滔滔不绝说上一气,不大考虑对方的承受能力。与追根问底的游客交谈,导游员要给予知识上的满足,因为此类游客喜欢问个明白。除此之外,旅游团中还有许多种类型的游客,但是,导游员只要围绕旅游这个主题,因人而异地使用恰当的导游技巧,那么,与游客谈得拢是没问题的。

64. 要做到真诚待人,导游员该怎么办 [情况简析] 在整个旅游过程中,真诚对待游客是每个导游员的职业道德和基本要求。没有真诚对待游客的感情,哪怕他水平再高、技巧再好也是无济于事的。古人曰:“不精不诚,不能感人;精诚所至,金石为开。”应该明白,一个旅游团中的游客需求是五花八门的,但其中有一个共同点就是满足愉快圆满的旅游生活。而这种愉快圆满的旅游生活的基本点就出自于导游员的真诚待人。导游员要真诚待人,就要置个人得失于不顾,全心全意为游客服务,辛苦我一人,方便众游客。这样,游客才会相信你、理解你、尊重你、接受你的指挥、主张和要求。[参考提示]要做到真诚待人,导游员必须做好以下几点:(1)真诚待人的最本质的灵魂

是“真诚”。只要是真诚,那么就“心诚则灵”,无论游客是多么的诡谲和刁钻,都会在内心诚恳的导游员热情服务下转变态度,化消极因素为积极因素,化不满意为比较满意。这也许是众多优秀导游员取得成功的秘诀。要待人以诚,导游员不仅要言行一致,而且要以心换心。即使每位导游员的“导技”各有千秋,但是只要精诚所至,游客心里自然会清楚和明白的。相反,有些导游员表面功夫极佳,而内心深处却老是想着其他“诱人的香饵”,其结果只能招来游客的反感和蔑视,其最后的结果也是可想而知的。(2) 真诚待人不要怕“碰钉子”。导游员在整个带团过程中碰到钉子也是难免的。在某种程度上讲,导游员就是生活在钉子中,那种委屈和不是滋味的感觉时常在心中萦绕。但是应该明白,带好团是导游员的神圣职责,要真诚待人就要不怕挫折,要具备不达目的誓不罢体的坚强意志。 [1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [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](http://www.100test.com)