

导游带团过程中100个怎么办（81-100）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_38927.htm 81 . 住宿单位服务发生故障, 导游员该怎么办 [情况简析] 排除住宿点的故障比上述几项故障相对容易些, 这是因为我国目前的宾馆饭店在软硬件上比较过关, 但是, 这并不等于导游员可以掉以轻心, 住宿点的故障有时确实还存在。比如, 游客已经到达宾馆饭店, 但房间还没准备好, 宾馆的房间中存在异味、不干净, 个别服务员对游客不友好、服务不到位、宾馆的客用电梯出毛病, 餐厅里的饭菜不卫生, 游客的行李没有及时送到客房等等。 [参考提示] 排除住宿单位服务上的故障, 原则上掌握几条: 一是事先与宾馆要有确认, 做到心中有数. 二是出了故障要积极主动 助解决。比如, 旅游团队已经到达宾馆, 但房间还没准备好, 如果导游员与宾馆前台服务员当着游客的面互相责怪, 那就是严重的错误, 因为绝大多数游客对此不感兴趣, 他们只是希望快点进房。在这时, 导游员应采取积极的办法来减轻游客的烦恼, 比如向游客介绍宾馆的设施, 第二天游程安排以及叫早时间。一般地说, 宾馆整理房间时间不会太长, 必要时设法让每个游客都有座位休息, 避免发生乱哄哄的局面, 造成宾馆对导游员产生意见。至于房间中存在异味、不干净, 导游员应及时向服务总台提出换房要求, 并且帮助游客住进换过的房间。另外, 对待宾馆服务员的态度问题、电梯出毛病的问题以及伙食不干净等问题, 导游员要尽快协调, 不使游客的内心产生怨气和不满。关于游客行李晚到的问题, 导游员不要认为无所谓, 绝大多数游客一到宾馆就想洗澡, 更有些中年妇女原来就有不化

妆不出门的习惯,可见行李对游客是何等重要。此时,导游员一方面要安抚游客,另一方面要找出行李晚到的原因,是运行李车出毛病,还是行李已在宾馆行李房?只有找到行李晚到的原因,才能向游客有个交代。当然,如果夜间还有其他活动内容,导游员又知道行李要晚到,那么,导游员最好回避关于行李之事,等到夜间活动结束后,行李也自然到达宾馆。一般地说,行李晚到的时间是有限的。

82. 在旅游车上讲解时,导游员该怎么办 [情况简析] 在旅游车上讲解是导游员与游客面对面的交流,以及宣传介绍本地文化的重要一环,也是导游工作的重要一环。一般来说,旅游者抵达异乡他国后,一切事物对他们来说都是新鲜而又陌生的,因此,导游员要抓住时机,尽量地介绍一些游客最感兴趣以及最想知道的风土人情。导游员在旅游车上的讲解基本上属于介绍性质的,对旅游景点也只是一个大致的概况讲解。 [参考提示] 导游员在旅游车上讲解,目前还没有统一固定的标准及模式,但却有“见人说人、见物说物”的要求。同时,在讲解这些人与物的时候,确实也存在一些规律性的内容,比如,本地区旅游景点的概况,景区景点的地理位置、气候特征、历史沿革、发展现状以及土特产品等。另外,在旅游车上讲解时,内容不要重复,方法却要灵活多样,指示目标应明确,态度语气要亲切明朗。导游员所讲的内容最好要控制住时间,不要出现旅游车已到达目的地,所讲内容还有许多,因为游客是喜欢听较为完整和全面的介绍的。

83. 在景点讲解中,导游员该怎么办 [情况简析] 景点讲解是导游员的重头戏,也是游客较为看好的旅游产品之一。为此,讲解好景点,让游客高兴满意是极为重要的。导游员要在控制时间的基础上,有效运用各种导游技巧,突出重点,讲出新意。 [参考

提示] 在景点讲解中, 导游员首先要根据不同的对象和文化层次, 因人而异地选择好讲解内容。游客层次高, 导游员要讲解得深一些, 游客层次低, 导游员可讲解得浅一点, 通俗一点。在运用导游技巧上也是如此。比如, 一般性的游客, 导游员可多使用一些虚实结合法、问答法、借用故事法、拟人比喻法以及活用数字法, 等等。而对层次较高的游客可运用画龙点睛法、制造悬念法、设置疑问法、巧妙穿插法以及含蓄幽默法, 等等。导游员在讲解前, 首先要有意识地“占领”最佳位置, 面向游客面带笑容, 既不要靠游客太近, 也不要离游客太远(大约离游客1米左右即可)。导游员的语音大小高低要根据当时的环境而定, 手势的幅度不要过大, 景点讲解的顺序也不要跨越过大(应该是从左到右, 从高到低, 或相反)。还有, 在两个旅游团同在一个景点时, 导游员切忌逞能、抢游客听自己讲解, 以免造成同行之间不必要的矛盾和误会。

84 . 游客不愿听讲解, 导游员该怎么办 [情况简析] 游客不愿听导游员的讲解, 其原因有许多, 有的是疲劳太累不愿听导游员讲解, 也有的是导游员讲解水平很一般, 提不起游客的兴趣, 还有的是导游员给游客交流的时间太少以及游客忙于自己的事情或在考虑问题, 等等。 [1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [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