

技巧心得:导游考试经验杂谈 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__E6_8A_80_E5_B7_A7_E5_BF_83_E5_c34_38950.htm 出团前应得做好的准备

【情况析】 导游员接受旅行社的委派，拿到旅游接待计划书后，这就说明导游员的工作已经开始。在此期间，认真做好接团前的各项准备工作是导游员接团成功的基础，良好的开端是成功的一半。**【参考提示】** 接团前，导游员应该做好熟悉接待计划、落实各项工作、做好心理准备等。

- (1)、熟悉接待计划，即熟悉旅游接待计划上的全部内容。其中包括：导游团团号、接待人数（包括男女人数、小孩人数以及宗教信仰等）、组团社、地接社名称及地址和联系人电话等，使用地语言以及领队、全陪的姓名，收费标准，出入境地点及航班，活动项目，享受标准以及有无特殊要求，等等。
- (2)、落实各项工作，即确认落实旅游团所需的交通、食宿及各类票据的工作，联系与旅游团活动有关的接待部门以及游客有特殊要求的接待部门。
- (3)做好心理准备，即导游员要做好艰苦复杂以及可能出现突发事件的心理准备，同时也要做好个别游客挑剔、抱怨、指责和投诉的心理准备。
- (4)备齐接团所需物品，如导游旗、胸卡、导游图等。

冷静对待争辩激动型的游客 [情况简析] 一般来说，属于争辩激动型的游客，大多数是由于生理或心理上的原因所造成的。他们为人处世好胜心强，无论什么问题 and 事情他们都要提出异议和反驳，并且非要争个高低，不达目的誓不罢休。其次，在与别人争论时又往往显得很激动，脸色较难看，说话声音又大又快。激动时难免出言不逊，经常伤害别人的感情，往往搞得不欢

而散。因此，导游员对待此类游客要有充分的思想准备，防止与游客搞得太“僵”。[参考提示]对待争辩激动型的游客的基本态度是：不要被他卷入毫无意义的争辩之中去。有时可以表示对某种观点和意见的赞同同时努力使原争辩话题进行转移，当然也不要使对方难堪和下不了台。其次，在与此类游客打交道的过程中，要注意保持头脑冷静，不要伤害他，始终保持一定的交往距离。游客与你争辩或引起激动时，要克制自己不能冲动，而且要有微笑，等到游客停下来以后，再慢慢地进行诱导。当然，在诱导过程中，一要态度和气；二要说话论据充足，论证要正确合理；三要速战速决不拖泥带水，防止再度引发新一轮的争辩；四要给游客面子，不伤和气和感情。导游员应该明白，此类游客毕竟是你服务的对象。那有服务员把自己服务对象搞得很尴尬的道理呢？

如何对待猜疑型游客 [情况简析] 猜疑型游客的最大特点是遇事生疑。他们不仅对导游员以及其他游客都存在猜疑的感觉，而且对旅游团队所发生的事情与问题也持怀疑态度，这类游客猜疑的本性主要是由于个人的性格和本质所决定的。虽然这些游客对旅游团队不会造成什么大的不良影响，但如果导游员不加注意或不认真对待，那也会给导游员带来一定的麻烦，更会给旅游团队活动的顺利开展带来不利影响。[参考提示] 导游员在与游客打交道的过程中，首先要尽快熟悉和了解游客的性格脾气，并确实做到心中有数。一般来说，猜疑型的游客其表现与其他游客的表现有所不同，导游员不仅可从“察言观色”上获得某种信息，而且也可从言行举止上得到证实。所以，对待猜疑型的游客，导游员要谨慎接待，即要摒弃怕麻烦的思想，又要在态度和行动上落落大方。在与

他们打交道时，尽量避免使用模棱两可的语言，不仅要表现出事事有信心，处处有把握的姿态，而且说话要有根据，是黑是白干脆清楚。其次，导游员要求严格按照旅游接待计划书的内容进行活动，一般不随意改动旅游节目，即使需要调整事先必须清楚，态度要热情诚恳，要给游客一种可以信赖的感觉。

餐饮、住房、娱乐方面的个别要求 旅游者在生活、娱乐方面的特殊要求比较多，这是因为吃好、休息好是旅游活动顺利进行的基本保证，而娱乐活动是旅游活动的重要组成部分，是游览活动的重要补充，可起到锦上添花的作用。因此，导游员要高度重视旅游者的此类个别要求，要认真、合情合理地进行处理。

一、餐饮方面的个别要求

(一) 特殊的饮食要求 由于宗教信仰、生活习惯、身体状况等原因，旅游者会提出饮食方面的特殊要求，例如，旅游团中有人不吃荤，不吃油腻、辛辣食品，不吃猪肉或其它肉食，甚至不吃盐、不吃糖等。这些特殊要求若在旅游协议书中明文规定，接待方旅行社须早作安排并在接团前检查落实情况，不折不扣地兑现；若旅游团抵达后才提出，需视情况而定，一般情况下导游员应与餐厅联系，在可能情况下尽量满足，尊重个别旅游者的宗教信仰和生活习惯，如果确有困难，导游员可协助其自行解决。

(二) 要求换餐 旅游者要求换餐，如将中餐换成西餐。旅游者在用餐前三个小时提出换餐要求，导游员要尽量与餐厅联系，按有关规定办理；接近用餐时提出换餐，一般不应接受要求，但导游员要作好解释工作；若游客坚持换餐，导游员可建议他们自己点菜，费用自理；游客要求加菜加饮料，应满足，但费用自理。

[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

