

导游实战：冷静对待争辩激动型的游客 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\\_AE\\_9E\\_E6\\_c34\\_38969.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/38/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_AE_9E_E6_c34_38969.htm) [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？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)