

导游在带团中应规避的问题 PDF转换可能丢失图片或格式，  
建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/39/2021\\_2022\\_\\_E5\\_AF\\_BC\\_E6\\_B8\\_B8\\_E5\\_9C\\_A8\\_E5\\_c34\\_39094.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_9C_A8_E5_c34_39094.htm)

旅游服务是一项跨地区、跨行业、跨部门的系统工程，因此，出现变更日程以及发生事故都都有可能。作为旅游计划的执行者（全程导游员）和旅游计划的实施者（地方导游员）都应该有所预见，有所预防，这就是规避。这种规避，不是消极的躲避、逃避，而是依据“凡事预则立”的古训，将可能发生的事和处理方法，预为准备，不临事现时乱，做出恰当处置，以保护游客的利益。同时，也可以使导游员在游客中更好地建立职业威信。

导游中应该规避的问题 导游在旅游途中，通过和游客交流，讲解知识，调节情绪，沟通情感。交流得好，相互间可以很好地建立起互相，使整个旅游过程充满情趣，有相见恨晚之感。好的导游，因为导游技巧高明，导游水平较高，和游客建立了持久的朋友关系。这也是一种无形资产，直接影响着今后的业务。相反，导游中问题百出，“一名话让人跳”，形成矛盾或不快，直接影响整个游程，也影响自己的威信。因此，在导游中一定要注意规避一些问题。概括起来，要注意四点：（一）涉及政治内容要得体 中外国情不同，历史文化不同，政治见解不同，在旅游途中会形成不同的观点，有的甚至歧见甚大，难以弥合。作为导游，要用自己的嘴讲国家的立场，这是根本。涉及政治内容要讲完即收，绝不参与争论、辩论。对游客中的敌对挑衅，恶意诋毁，则要立场坚定，观点鲜明，理直气壮地予以澄清，要求对方立即停止与旅游无关的话题。更不允许导游员盲从于外国人，一

味附和，这和优质服务、游客至上是两码事。（二）处理好宗教与迷信的关系 参观庙宇、道观、教堂是旅游节目的组成部分。导游员在导游中要把握如下原则：一是介绍宗教和中国文化，介绍宗教艺术对人们思想的影响，要避免成为伟道和布道者；二是在宗教场所不要使用贬低和攻击性言辞，在讲解和礼貌诸方面都应该合规合距；三是迷信的东西打上“易”或“数术”幌子，更能欺骗人。不应参与游客间的看相、算命、测字等迷信活动，如游客参与也必须加以劝阻。更不得自诩会看手相，测八字等，给游客看命相。四是对游客一般祈福避邪的活动，如求签、打卦、摸福、求福像等则一般不予干涉。（三）力戒黄段油滑 导游员要用深厚的传统文化和健康的传说笑话去教育人、鼓舞人和引导人，在游客中提倡享受健康的高雅的文娱活动。同时，要防止导游职业的油滑倾向，应该用高雅的方式与游客交流，避免变成个油滑的社会混子。低级趣味不但不会赢得游客的好感，反而会受到游客的鄙视。（四）避免缄默冷淡 导游员不讲解，这是游客投诉的内容之一。这里有一个敬业问题也有一个乐业问题。究其原因，一是不会讲，缺乏对导游讲解内容的研究，尤其是沿途导游的研究，想说不会说，死几个景点的内容，无从下口，应在平时多钻研业务，增加讲解导游的切入点和话题。二是态度冷漠，不愿讲解，只是游客问起，才勉强说上几句，这说明导游职业道德修养不够。对待游客要尽自己所长，有针对性地去讲多聊，尽责尽力，以取得游客好感。

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)