

导游服务中的商品促销 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_E6_9C_8D_E5_c34_39183.htm 这是个敏感话题，在教学时要对学生进行正确引导：不管游客是否购物，前后态度都应一致，购物与否不是判断客人好坏的标准。世界各国都十分重视旅游商品和纪念品的开发、生产和促销，并视作争夺游客的魅力因素、增加旅游收入的重要手段。据统计，在各国旅游总消费中，用于购物消费的部分高达50%以上，在新加坡、香港等国家或地区，销售旅游商品和纪念品的收入比重已超过60%。导游人员对旅游商品的促销起着举足轻重的作用。为了更有效地促销商品，最大限度地满足游客购物的需求，导游人员应做到如下几点：A、思想重视、态度积极。每个导游人员必须认识到满足旅游者的购物要求是导游服务工作的重要内容之一，帮助旅游者购物导游人员责无旁贷。B、熟悉商品、热情宣传。为了满足旅游者不同购物要求，导游人员应尽可能地多了解商品的产地、质量、使用价值、销售地点和价格等，并主动热情地向他们宣传，做好旅游者的购物参谋。C、了解对象、因势利导。为了更好地促销商品，导游人员不仅要熟悉中国的商品，还要做个有心人，设法了解旅游者是否有购物要求、购买能力及他们希望购买什么样的商品，从而有针对性地提供购物服务，满足旅游者的购物愿望。D、掌握推销原则。导游人员做好购物服务必须建立在旅游者“需要购物、愿意购物”的基础上，不得强买强卖，违法乱纪。在推销商品时，必须遵循下述原则：第一，从游客的购物要求出发，因势利导。导游人

员在提供导游服务过程中，不要过多安排购物时间，切忌强加于人，更忌拉旅游者到自己的“关系户”购物图谋私利，以免引起旅游者的反感。第二，实事求是，维护信誉。介绍商品要实事求是，价格要合理公道；不得作失实的介绍，不得以次充好，以假乱真，不得乱涨价；严禁导游人员为了私利与不法商人相勾结，坑蒙拐骗旅游者。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