

导游如何尽量消除游客猜忌 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_A6_82_E4_c34_39229.htm 多数游客跟导游的关系在游览过程中得以融洽 由于收入体制的关系，导游的一举一动似乎都跟游客口袋里的钱有关，游客在意的不是导游的热情，似乎是导游的动机。“他们之间的关系存在两种情况：多数游客跟导游的关系在游览过程中得以融洽，这是主流；少数游客与导游的裂缝越来越大，极端的例子就是大打出手。”长沙市导游人员管理服务中心主任湛宇燕说，要促进长沙导游与游客之间的良性互动关系，行业主管部门会采取措施，加强监管力度。

解构现状 一个愿打一个不愿挨 状一：启程时游客就有猜忌 “她会故意带我们到一些购物场所去吗？”7月26日，李学军坐在火车上看着导游小姐，和夫人小声嘀咕着。这次，他们准备到九寨沟去游玩。李学军之所以有这样的心态，是因为一个多月前，他的一位同事参加某旅行社的假日旅行优惠计划，在行程中，导游安排了几家原本不在日程表中的商场购物，部分游客买到了一些伪劣商品。遭受了经济损失的团员中有人与导游发生肢体冲突，直到单位领导和旅行社双双介入，事态才得以平息。而事后导游认为，带游客进商场只是想部分团员带回一些纪念品。其实这并不是一个独特的例子。2004年7月，导游范卫平带一个上海某地工业局的旅游团去湘西。出发时，一些客人直截了当地跟范卫平说，“不要带我们去一些购物场所”。范卫平说，有些地方是购物式景点，你们不能不去。对方说，你如果坚持自己的意见，我们就换导游。“我现在打一个比方，我们

湘西凤凰的虹桥，既是一个景点，也是一个土特产商品买卖区。虹桥横跨沱江，而沱江是凤凰的主要景点，不上虹桥去看看，会很遗憾的。”双方僵持了几十秒钟，最后范卫平妥协了，他表示只带他们到桥边，自己不去，让游客自行参观，“这样就不会让他们有诸多猜疑，认为我能得到多少返点。其实虹桥不可能给我们返点的钱。”

本报调查显示，接受调查的190名导游中，73人（占受访者的38.4%）认为，导游与游客的关系最难处理，因为游客往往怀疑导游的动机“不纯”，或者总是抱有一种“提防心态”。用导游李薇和许艳的话说，就是“一粒老鼠屎搞坏了一锅粥，要一下子扭转形象是很难的”。“游客与导游之间的关系就在猜忌与猫腻之间展开，而焦点总是一个‘钱’字。”长沙市导游人员管理服务中心主任湛宇燕说，不排除少数导游会利用各种借口拿游客“开刀”，但绝大多数导游是有职业道德的，注意替游客着想。“更何况有时游客的要求十分苛刻，我们的导游都能忍下来。”湛宇燕说。

现状二：拼团最难“伺候”

每次带团前，李薇总暗暗叮嘱自己：不管遇上什么样的游客，都要以最佳的服务来消除他们的防备心理。“因为我知道游客多少都会带点防备心理，总认为导游要坑他们一把。”李薇平均每个月要带四五次团，也曾带国内团去过新（加坡）马（来西亚）泰（国）和海参崴，印象最深刻的是“国内的拼团最难伺候”。“国内部分游客对待导游没有平等观念，总认为导游就是服侍游客的人，导游要跟他们达到精神上的共鸣比较难；国内拼团游客来自多个地方或不同单位，层次参差不齐，特别是经济承受能力有高下，导游的决定很难让拼团游客满意，比如住宾馆，拼团的20个游客可能有10人愿意住

更好的，要求换个地方。另10人却认为现在住的地方已经很不错了。几个因素合在一起，就容易给导游与游客之间的关系蒙上阴影。”长沙某国际旅行社常务副总经理、出境业务总监马昕说。作为湖南导游行业第一批考取导游证的人，马昕已被现在年轻一辈导游视为“前辈”。这位“年长的导游”现在还坚持每年带团10次，“多少能体会到导游的难处”。对拼团难伺候的遭遇，导游马习勤记忆深刻。2003年11月份，生意已转向淡季，马习勤带着一个20人的队伍到哈尔滨。“当时这是个长沙岳阳衡阳三地的拼团，年龄最大的45岁，最小的26岁。”到了哈尔滨，马发现这些人的要求各不相同：有钱的人认为，住的地方太差，且离购物地点太远，娱乐活动安排太少，景点除滑雪外没有新意，等等。而另一些人的意见却愿意安于现状，这样可以省不少钱。“去前我初步核算会纯赚1000元，回来后我才发现，上缴费用后自己还需要贴1400多元。”此后马习勤不愿再接待拼团，“实在是太难伺候了。” [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 www.100test.com