

导游带团技巧(一)问答有四法 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_B8_A6_E5_c34_39237.htm 问答有四法 问答有四法是指：我问客答、客问我答、自问自答和客问客答四种常见的导游技巧和方法。它不仅可以避免导游员在讲解领域中一统天下的局面，而且能使旅游团队内的气氛活跃、关系融洽，更可满足各种游客的求知欲及解答他们的疑难问题，从而给人难以忘怀的回味。

1、我问客答法 导游员在讲解过程中，为了启发游客开动脑筋，防止单调乏味，适当组织游客积极参与讲解之中是大有益处的。例如：在中国的园林旅游景点中，我们时常会看见各种砖雕、木雕以及各种花纹图案，导游员除了讲解这些所见物的年代、历史和典故外，还可以向游客提问它们的寓意。比如蝙蝠、桃子和灵芝三种图案合在一起为何寓意？导游员这么一问，游客定会兴趣大增、七嘴八舌。导游员采用我问客答法时，所提问题必须是在游客似懂非懂的程度，或者是难度不大，但要动脑筋才能回答。导游员提出问题后一般要停顿数秒钟，见游客实在回答不出立即给予答案，否则时间过长会陷入尴尬的场面。这时，导游员将蝙蝠、桃子和灵芝在中国古代的身价和象征细说一番后，说：“三者合而为一，寓意为福寿如意！”此后，周围定会响起一阵掌声。另外，花纹图案中有莲花和鲤鱼象征着“连年有余”，牡丹和水仙花象征着“富贵平安”，松和鹤象征着“延年益寿”。还有一种图案颇有意义：即树上挂着一颗官印，旁边蹲着一只猴子，其寓意为“封侯挂印”。类似这些寓意的还很多，导游员均可采用我问客答法。再如

游览黄山时，导游员就可问：“三前摘翠为何意？您能说出哪三前吗？”翠即茶叶，换言之哪三个节气之前是采茶叶的最佳时间？喝茶一般人都喜欢，但要说清哪三前恐怕为数不多，导游员过一会儿才告诉游客说：“清明、谷雨、夏至。”

游客中间定会有人说：“我猜到二个，还有一个无论如何想不起。”

满足求知欲望和解答疑难问题的方法，我问客答是最能奏效的。

2、客问我答法

这种方法的含义是回答游客提出的种种问题，导游依据一定的事实基础和原则思想进行合适的表达。在旅游过程中，游客的问题涉及面广、难度有深有浅、具有随时性。导游员首先应该是不厌其烦，对实在回答不出的问题也应谦虚，想尽办法做到既不失面子，也使游客得到心理上的满足。在旅游活动过程中，导游员使用客问我答法要在顺其自然，尤其是干导游这行时间不长的新导游，不要有意或提倡让客人提问。当然，对经验丰富、知识渊博的老导游另当别论了。因为导游界有句行话导游不怕说，就怕问。如果导游员有意让游客提问，而导游员又回答不出，他（她）不就会处在尴尬和不利的处境上。早知如此，何必使用。再说，游客的提问是五花八门的，导游也不一定能回答提问的内容，俗话说：“万宝全书缺只角。”导游员最好不要自找麻烦。

3、自问自答法

自问自答就是由导游员自己提出问题，并且由自己来回答，是导游员常用的一种导游方法。“自问”实际和“我问”相似，而“自答”不是自说自话。自问自答法在掌握节奏和速度上要比我问客答法来得快些，因导游员在主导思想上不打算让游客来回答。如果有游客要回答或者想回答，那导游员也就顺水推舟，顺其自然了。例如：导游员在讲解花纹图案时说：“象和万年青寓意

着什么？”紧接着又说：“万象更新！”自问自答法的关键在于动作、表情和眼神上。也许自问自答法和我问客答法的最大区别就在于此。游客望着导游员的表情，心中自然会有一杆秤，哪些该回答、哪些不该回答，导游使用何种方法全凭自己灵活掌握，只有这样导游员的讲解艺术才能发挥到淋漓尽致、浑然一体的境界。

4、客问客答法

该法是问答四法中难度最大的方法，导游员如果使用得当不仅能调动游客的积极性，最大好处能活跃旅游团队内的气氛，加强导游员与游客以及游客与游客之间的关系。客问客答法一般在导游员使用以上“三法”中产生的。当游客向导游员提出问题后，导游员不马上给予解答，而是故意让游客来回答。这儿应当注意的是：导游员要有意让那些活跃分子“以及稍有名气的群头”来回答。这么做的有好处是：那些人如果回答正确，心中自然高兴；如果回答不对，当导游员讲出正确答案时，那些人也会哈哈一笑了之。要知道只有在这时得到的知识，脑海中才能久久难忘，像烙印一般。同时，导游员在运用客问客答法的时间、地点和团队气氛要把握好，反之会适得其反。一般在旅游团队中游客玩得高兴时，或者对某些问题颇感兴趣时效果会更好。而当游客处于疲倦和无聊之中时，对回答问题之类是不感兴趣的。由于旅游团队的层次各有不同，导游员在掌握客问客答法时要注意问题的内容和性质，对于知识性、趣味性和健康性等的问题尽可讨论，甚至可以争论。但对于类似攻击、污蔑、低级、庸俗等不文明问题的出现，导游员要据理驳斥，做到有理有节。同时还要积极疏导，使问题解决在“萌芽”之中。

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