

导游实务案例分析：导游员讲解，游客却在聊天 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_AE_9E_E5_c34_39250.htm 小徐是位刚跨出旅游学校校门的导游员，这次他带的是来自T地区的旅游团。上车后，与前几次带团一样，小徐就认真地讲解了起来。他讲这个城市的历史、地理、政治、经济，他讲这个城市的一些独特的风俗习惯。然而，游客对他认真的讲解似乎并无多大兴趣，不但没有报以掌声，坐在车子最后两排的几个游客反而津津乐道于自己的话题，相互间谈得非常起劲。虽然也有个别的游客回过头去朝那几位讲话的看一眼以表暗示，但那几个游客好像压根儿没有意识到似的，依然我行我素。看着后面聊天的几个游客，再看看一些在认真听自己讲解的游客，小徐竭力保持自己的情绪不受后面几位聊天者的影响。但是他不知道怎样做才能阻止那几位游客的聊天。 [点评、处理] 在一个旅游团中，导游员不能期望所有的游客都依照你的愿望去行事，都像小学生似地专心致志地听你讲解。作为导游员，当发觉旅游团中有游客不爱听自己的讲解时，首先应该反省自己：是自己讲解的内容游客不能听懂吗？是自己的讲解缺乏吸引力吗……如果说，自己在讲解的语言、内容、趣味性、技巧上都无懈可击，而仍有个别游客在其中干扰的话，则应该拿出良好的对策，而不该视而不见。因为放任这种干扰，且任其蔓延，将会影响到整个旅游团的旅游气氛。用什么办法呢？你不能当着全团游客的面用指责性的语气说：“请后面的几位先生别再讲话，以免影响其他游客的听讲。”类似的命令性的口吻或其他强制性措施不但无助于问题的解决

，反而会令那些游客觉得你让他们在其他游客面前失了自尊心而对你表示不满甚至愤怒；你只能用友好的、委婉的、商量的语气，加大嗓门跟那几位讲：“对不起，刚才可能我讲话的声音太小，所以使得后面的游客不能听清楚。接下来，我把声音讲大一些，请问后面的游客能听到吗？”你也可以边微笑边说：“对不起，可能刚才我的讲解有些游客不感兴趣，这样吧，接下来，我讲一些大家都感兴趣的内容。”顿一顿再加大嗓门说：“哎，后面的几位游客希望我讲些什么内容呢？”这样的发话，一箭双雕，既没有损害游客的面子，又可以阻止他们. 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