

导游实务案例分析：导游的魅力 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_39300.htm 例1：某旅行社组织三国之旅，游客到达目的地后，入住星级宾馆，让大家在餐厅用餐时，突然出现短时间停电。此时导游灵机一动，对游客说这是旅行社特意为大家准备的节目烛光晚餐。在游客后来得知这是一次突发事件而引出的意外礼物后，纷纷给旅行社去信，感谢此次温馨之旅及导游的热忱服务。 例2：1999年10月26日至28日，刘小姐在西安G旅行社担任全陪，旅游团是为期三天的赴延安一壶口瀑布游。该团成员较特殊，他们都是第四军医大学59级的毕业生，四十年前的校友刚在母校进行联谊活动。因年龄都偏大，在接团前，社里就一再叮嘱导游服务要细致。在整个旅游过程中，刘小姐尽量做到细致入微，只是发生了一件小意外。旅游团共4辆车，在去壶口的途中，由于路不通，改走其他路线。但地陪不熟悉路线，有的车又先出发，因而在一个岔路口不得不停下来等其他车，这时客人表示不满，要求只等10分钟，10分钟后必须开车。此时气氛有点紧张，刘小姐就为客人主动表演节目，缓和气氛，同时组织大家唱陕北民歌。过了大约半个小时，其他车也跟了上来，客人也没有表示责难。在后来的旅游活动中，刘小姐主动搀扶客人，并为他们做了一些力所能及的事，博得客人的好感，后来客人专门为社里送了一面锦旗。 [分析] 1. 导游是整个旅游团旅游活动的节目主持人。导游的专业知识和服务、管理职能的发挥至关重要，直接关系到旅游团队的活动是不是丰富多彩，是不是充满欢声笑语，直接关系到每一

位游客的旅游体验是不是愉悦。所以，导游不仅应该受过良好训练，对旅游景点和旅游线路了如指掌，而且应该具有良好的心理素质和应变能力，应该能够机智地处理各种突发事件，巧妙地化解各种矛盾。在任何时候任何情况下，只要有导游与旅游团在一起，游客们就感到放心，就觉得有依靠，就不怕任何困难。

2. 例1是一个广为流传的经典实例，讲的是由于导游的机智使不利因素化为有利因素。由电灯照明变为无奈的蜡烛照明，本来有许多不便，但当引入了“烛光晚餐”这一概念后，就充满了浪漫、温馨，变为另一种格调的享受。可以说“烛光晚餐”的渲染比任何苍白的解释和诚挚的道歉都有利，平添了一份热情和幽默。当然，说“导游灵机一动”，称之为“旅行社特意为大家准备的节目”，多少有点文学色彩和编辑实例的痕迹，但确实能给我们以启示。

3. 例2可称之随机事件，讲的是导游凭借自己的人格魅力化解矛盾的过程。例中的“我”为缓和紧张气氛和矛盾冲突，“主动表演节目”，并组织大家唱陕北民歌，把枯燥的等待变成了愉快的联欢，结果当然是美好的。我们认为至少有两点是值得称道的：一是导游抓住了问题的症结所在。客人之所以不满，是因为旅游的疲劳，等待的枯燥和时间白白浪费在与旅游无关的无所事事之中。试想：一群人花了钱是为追求一次美好的经历而来旅游的，但却因为非自己的原因被置于荒山野岭，不满绝对是情理之中的事。抓住了症结，矛盾当然就迎刃而解了。二是导游恰当地摆正了自己的位置，认识并履行了自己的职责，使自己成为全团的中心，应该说这个“节目主持人”是称职的。

4. 对导游的训练和教育应突出“不求无过，但求更好”。两个例子中，均可说导游无过

，但无过并不是高质量，无过亦不能成为自己不更好履行职责的借口。恐怕还是那句老话：“宾客至上”。真正用心去体会了，真正从一时一事认认真真去做了，才是一个称职的导游，一个好导游。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