

导游带团技巧：既管大又抓小,有机结合 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_39397.htm 所谓管大抓小是指导游员如何正确处理多数游客与少数游客利益关系的问题, 同时又是如何把两者关系尽量圆满解决的问题。 作为一名导游员来说, 总是希望游客在他的带领下步调一致但往往事与愿违。这是因为在一个旅游团中所组成的人员各有所需, 游客之间虽然彼此认识, 或者同属一个企业工作, 但是, 他们之间毕竟存在经历、层次和修养等不同的特点。 由于这些原因, 加上游客们普遍存在一种意识, 我们是出钱旅游的, 作为导游员应该满足游客的需要。 因此, 在旅游过程中, 时常会出现多数游客与少数游客发生利益矛盾的冲突。 导游员应该努力使自己所带领的团队在完成的前提下尽量满足他们合理而又可能的要求, 而不应该有意或无意地去伤害少数游客的自尊心。 导游员对待游客发生利益矛盾冲突的问题, 最为恰当的办法莫过于事先把工作做得尽善尽美。 比如, 一个旅游团队中, 大部分游客想去某景点观光游览, 一小部分游客认为该旅游项目没多大意义而想去购物。 这时, 导游员就将购物的游客安排在旅游景点附近的购物商场, 并且确定全体集合时间, 先将购物的游客送到购物商场 (必须要指派领队或一名游客负责安全问题), 然后带领另一部分游客进行景点观光游览, 再按照规定时间上车, 将全体游客集中起来进行下一个旅游项目。 导游员千万不要临时抱佛脚来一招所谓举手表决方式, 这样的结局也许不是多数与少数的问題, 可能出现四分五裂以及意见得不到统一的尴尬局面, 那时导游员完全处在被动的地步。 至于游客提

出的过分和不合理的要求,那应另当别论了。其次,关于晚间的旅游节目,在一般情况下游客自然会听从导游员安排,如果当晚没有规定节目安排,那就不存在多数与少数的问题,游客可以根据自己的实际情况各取所需,导游员此时的工作重点要放在安全教育上。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