

导游带团技巧：处理好领队与群头的关系 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_39399.htm 一名导游员带团顺利与否,这和导游员与该旅游团的领队关系处理得好坏大有关系。一般地说,游客把领队视作保护神和可信赖者。因此,领队也时时处处表现出这一神圣的职责。导游员首先要积极争取领队的支持和配合,千万不可认为到了我的地盘就得听我的错误思想。同时,在对领队表现出尊重和支持的基础上,建立起良好的正常的感情,一方面尽可能地满足对方的需求,合情合理地做到做好主随客便的原则,另一方面可以通过领队了解游客的心理和愿望,并且速记每位游客的姓名,尽早地说出他们的姓和名,这样彼此感情的距离就接近了。另外,作为导游员也许都会有这样的体会,就是每一个旅游团中都会自然产生一个或几个头这些群头大都有好胜心强,好表现自己的行为。某些群头还存在着爱出风头的表现。这些人在旅游团队中一般有威望、影响大、说话灵,旅游团中的游客也都支持他们的所作所为。如果导游员在某些问题上的意见和游客不一致,并且在众人面前指责他们时,那么,这些游客就会煽动群头向导游发动反击和进攻。另一部分游客明知群头做法不妥为了顾全群头的面子,也纷纷加入进攻队伍。要妥善处理好与群头的关系,办法有两条:一是利用群头的特点来积极配合组织好导游工作,充分发挥群头的责任心。二是导游员主动找群头个别做工作,与他商量以满足群头的自尊心和荣誉感。导游员和领队、群头关系处理好了,即使在以后的旅游过程中出现一些遗憾和不足,由他们出面说几句话,遗憾和不足就会

得到弥补,游客中不愉快的情绪也会很快过去。 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