

导游带团技巧：充分认识游客在体质上存在的差异 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_39408.htm 对一个旅游团来说, 体质上的差异也是十分明显的。旅游团队可不像体育比赛的代表团, 成员们身体个个棒得没话说, 对于导游员来说在参观游览时就要重视和注意这个问题。此刻导游员应以"我"为核心, 四周是紧紧围着艺术或者相对紧跟着你的游客, 而不是七零八落"溃不成军"。导游员一方面要满足游客求新、求美、求知的需求, 另一方面又要照顾好年老体弱的游客。比如, 导游员带领游客去景点游玩, 去饭店用餐等, 都应在行走速度上掌握节奏, 要知道一般体质好的游客大多数是跟在导游员身后的, 而那些体质较弱或年老体衰者总是落在队伍的最后面。又比如, 曾记得有位导游员与笔者谈起一件事。那是一个去黄山的旅游团, 那时上山的索道还没建好, 一个团从山下爬到山顶, 从第一个到达者和最后一个上山者, 前后时间竟相差了2个多小时。这多危险! 万一路途中有位游客发生不幸怎么办? 面对这么长的队伍, 导游员照顾谁好呢? 当然, 这些事情的发生只是极个别的。为此, 导游员在处理行走节奏上, 其办法是尽量使整个旅游团队始终保持在一一定的距离范围内活动, 整体移动使得导游员既能管住"面", 又能抓住"点"。有位导游员在带领游客参观南京中山陵时, 从底下走到纪念堂前共有392级台阶(其中有8个平台)。导游员带了一段路就站在原地开始讲解孙中山先生的伟大一生。等到后面的游客到齐后, 又总的归纳性地总结以及介绍些孙中山先生的趣闻轶事, 然后再带领旅游团队继续行走。过了一会儿, 这位导游员又停了下

来,讲解孙中山先生墨迹"天下为公"的历史背景和由来。以后,他停下来讲解纪念碑、两侧的桂花树.....就这样,导游一会儿停,一会儿讲,停停讲讲,讲讲停停,带着游客一直来到纪念馆门前,游客既不觉得累,又增长了不少知识,整个旅游团没有一个游客掉队和走失。总之,导游员要善于将较长距离的路程(包括爬山)等,有计划地分割成几个较短的路程,加上导游员在此期间的风趣幽默出色的表演以及宣传鼓动工作得当,是能够比较妥善地解决游客在体质上的差异问题的。导游员心里也应该十分清楚,如果走失了一位"弱者"游客,那是导游员的失职行为,要把走失者找回来,其精力和工作量远远要超过带团时所耗费的体力。另外,导游员还要经常关心"弱者",使他们心里真正感到导游员是可以信赖的。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