

导游带团经验技巧 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\\_39410.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_B8_A6_E5_c34_39410.htm) 1 什么是导游推销

的AIDA原则？AIDA原则是世界商界的推销原则：A - Attention, 指通过有趣的尽可能具体的形象介绍，引起对方对推销商品的注意力。I - Interest, 指通过进一步展开已经引起对方注意的内容，以求激起对方对商品的兴趣。D - Desire to act, 指促使对方希望记忆部了解情况，获得启示，激起对商品的占有欲望。A - Action, 继续努力，促使对方采取占有商品的行动。导游员在推销旅游购物、推销附加游览项目，不得已变更、原定游览行程时均可灵活运用此原则，可以取得良好的效果。

2 导游必须注意保持良好的形象：因为：如果导游员在旅游者心中树立起良好的形象，他就有将旅游者团结在自己的周围的可能；如果旅游者信任导游员，他们就会帮助导游员解决困难，正确对待旅游活动中出现的问题和矛盾，积极配合、协助导游员顺利完成整个导游过程。良好的形象具体表现如何呢？要体现职业化形象：游客是导游人员的服务对象，是雇主，不是一般意义上的朋友，所以导游与之不可太随便和亲热，为游客服务要有幽默感，但决不流于低级趣味；导游人员的仪表应清新、高雅、保持端庄优美的风度，精神饱满、乐观自信、热情友好，努力使旅游者感到你是一位可信赖的导游员；不亢不卑，恭而有礼，保持民族的尊严和荣誉，遵守五守（守时、守分、守法、守纪、守密）；说话不模棱两可，办事既要沉着冷静，又要果断利索，出现紧急问题时要知道如何控制局面，要敢于承担责任，

使旅游者有一种安全感；随时关心旅游者，了解他们的个别需求，并在“合理而可能”的情况下尽量给予满足。重视第一印象，导游人员的第一次亮相时需要重视“出面、出手、出口”-

“出面”指导游员要显示出自己良好的仪容仪表、神态风度；“出手”指导游员表现在动作、姿态等诸方面的形象美；“出口”指导游员所使用的语言、语音、语调和语词的丰富性和正确性。

3 导游人员应怎样进行性格定位？

- 1) 保持理智 旅游本是一件愉快的事，但随时可能有不愉快的事情发生。导游人员就是要为游客排忧解难，使游客避免烦恼。当事情出现差错或游客抱怨时，导游人员要保持耐心和理解，专业性地、平静地处理出现的问题。这需要导游人员在与不同层次的游客打交道时能熟练而灵活地运用公关知识，随机应变处理问题，搞好各方面的关系。一个导游员如果因控制不住情绪而对游客发脾气，不管是否有理，其后果都是严重的。要做到在任何情况下导游员都能平心静气也不容易，这就要求导游员多学习心理学知识，以有助于更好地了解游客的需要并正确对待自己。
- 2) 保持轻松的风格 人们旅游是为了愉快，一名能使游客愉快、有幽默感和智慧的导游员比一名认真三没有笑容的导游员更具吸引力。
- 3) 保持热情的个性
- 4) 行使领导权 导游员在领导初期就要树立领导者的权威，明确要做什么和怎样去做，出了问题能全面控制局面，这样游客就会对其能力表示信任，并感到轻松自在。

4 在散客接待中应注意什么？

- 1) 与散客介绍认识后，应尽快记住散客姓名、体态和容貌，并设法了解其国籍、职业、性格、特征和习惯行为。但不宜直接询问游客，可从与散客的交谈中发现线索。
- 2) 散客吩咐的事情要记在记事本上，并确实去做，最后将结果告诉

客人。3) 让客人作自我介绍。散客的特点是散，客人互相都不熟悉，导游人员在做完自我介绍后最好让核仁互相作自我介绍，以便于今后散客之间能更好地互相帮助，导游人员的工作也便利的多。5 导游讲解的要求是什么？1) 口齿清楚、见解明了、措辞恰当、层次分明、逻辑性强，有根有据；2) 文物古迹的历史背景和艺术价值、自然景观的成因及特征必须交代清楚；3) 使用通俗易懂的语言，忌用有歧义和生僻的词汇。4) 在导游服务中，导游员的目光应正视游客-即视线与游客平行。在讲解中还需环视以观察游客的动向和反应。另外应注意，导游员的视线停留在某一游客的时间不宜过长，以免引起游客的误解和反感。 [1] [2] [下一页] 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](http://www.100test.com)