

旅途中说服客人的技巧! 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__E6_97_85_E9

[_80_94_E4_B8_AD_E8_c34_39416.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E6_97_85_E9_80_94_E4_B8_AD_E8_c34_39416.htm) 在旅途中总有些事要说服客人，谈谈说服的技巧。说服的技巧有狭义和广义两种理解。狭义的说服是指在语言交际中以一定方式向对方说明、劝戒、，以使对方心悦诚服的语言功能。这个意义上的说服要点在“说”。广义的说服是指说服学的概念，范围已经超出了“说”，包括劝说、演讲、推销、谈判、广告、传媒等手段。

1、针对具体对象 说服不是一厢情意的事情，说服者必须了解对方，即所谓“知彼”。那么怎样了解对方呢？首先需要衡量对方的实力与处境。其次是察言观色。最后是揣摩对方的心态。做到了这三点，才能顺利地达到说服的目的。对导游员来说，如果要说服游客，一定要先考察游客们说了什么，怎么说的，必要的时候还可以引导游客说出内心的真实想法，掌握了游客的真实想法就等于掌握了说服游客的主动权，就可以对症下药地选择恰当的说服角度和特定的说服方法，从而有效地说服游客。

2、针对对象的具体思路 说服必须顺应对方的思路进行，否则就会遭到对方的拒绝。主要做到：一是要充分了解对方内心的欲望，二是要寻找恰当的说服起点。导游员掌握了这两点，就能在说服游客的过程中主动顺应游客思路的变化，从而保持主动性。比如，一个旅游团“十一”国庆节的时候浏览北京，在去长城的路上遇到塞车，一堵就是几个小时。这时游客们怎么也等不下去了，火得不得了。导游员知道游客一肚子的无名火将要向他发出来，但是这时候也没有一点可能说服游客。于是赶快下车

，努力地在外面前后跑，认真地将查看到的塞车情况向游客们汇报。遇到其他车的导游员就大声抱怨：“真倒霉！我们的时间都给耽搁了。汽车要是能飞起来就好了！早知道这样，真不该安排大家今天上长城！什么？你说上哪里都堵车，真是的，我的游客们怎么办呢？”面对忙前忙后气喘吁吁的导游，面对导游的满腹牢骚，有的游客甚至安慰起导游来。这时候再来说服游客，再组织游客搞一些打发时间的活动就容易了。其实这位导游的做法就是顺着游客的思路，巧妙地借自己的口说出了游客们的想法，当然游客们会想既然已经这样了，那也就再没办法了，只有等待了，只有按照导游的安排搞一些有益的活动。

3、针对情感说服中针对情感，有两个方面的意思：一是指调动对方的情感；二是指建立主、客方的个人情感联系。调动对方的情感主要是顺应对方情感的主流，利用对方的情感来说服对方。比如，在导游过程中，常常会发生一些意想不到的不良事件，这时候，游客一般都非常急躁，容易发火，而导游也常常会调动游客的这种感情来疏导游客，达到说服游客主动抑制不良情绪的目的。一般情况下，导游员都是说“遇到这样的事情，我也十分着急，也十分生气，我也是一肚子火不知向谁发。所以我十分理解大家的心情，要是我是游客，没准儿还不如大家有涵养呢！可是。。。。。。？”像这们的表达，就是有意调整一下游客的急躁情绪，等游客意识到自己的问题以后再说说服游客主动调整情绪就容易多了。

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