

导游带团,与客人沟通的技巧 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__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_B8_A6_E5_c34_39418.htm 沟通的技巧 微笑面客

有人说，微笑是人际交往中的桥，是感情沟通的渠道，是人际百科最精美的序言。微笑中包含了高兴、同意、赞许和欢愉。正如《如何消除内心的恐惧》一书中所说：“你对对方微笑，对方也报以微笑，他用微笑告诉你；你让他体验到了幸福感。由于你向他微笑，使他觉得自己是一个受别人欢迎的人，所以他也会向你报以微笑。换言之，你的微笑使他感到了自己的价值地位。”

导游微笑面客，这是有效沟通的开始。

讲究语言技巧 语言是思想感情及信息交流的工具。导游除了介绍景点之外，仍有大量机会需要使用语言与游客交流，互通信息，互换意见。导游语言表达是否妥当，对信息传递的可*性与游客的态度都有很大的影响。作为导游，语言表达应热情洋溢，给客人犹如春风扑面的亲切感。这要求导游应注意不同民族、不同国家旅游者的语言风格。对东方人，要习惯使用敬语和自谦语；而对一些西方游客来说，则要敢于肯定自我。在英美旅游者面前，过分的自谦不仅不会收到表现自己高风亮节的效果，反会引起客人的误解。因此，当导游一个讲解或建议得到英美旅游者的赞同时，就不能说：“我没有什么，不值得表扬”，或“哪里，哪里，过奖了”等等客套话，而应是对客人的赞许表示感谢。一味的谦虚常常会使英美客人感到失望，或者尴尬，对方会误认你是在否定他的意见。

倾听游客表述 倾听是一种有效的沟通方法。对于一个成熟的管理者来说，倾听别人的意见比表现自己的渊

博知识更有价值，更重要。听是一门艺术，听，不仅是要听懂、听清，而且要“听”出对方表述时未道出的真情实意。现代科学中的所谓“信息分析法”，就是从对方“微不足道”“含糊其词”的谈话中，经分析研究，捕捉到对方没有直言的信息。学会“听”，不仅在于有耐心地倾听游客的各种意见建议，包括牢骚、不满，还在于在“听”的过程中，要有洞察游客“不”的艺术。因为，有些游客尤其是国内游客为不使他人扫兴而有碍大家的情面，不习惯于当面或在公共场合表明他的“不”的态度，包括“不喜欢”、“不要”、“不对”等，通常是用一些含糊、不确定等言词来回避作正面回答。出现这样问答情形，导游就没有必要追根究底，或一定要将游客统一到自己的思想中来的理想主义，而是表示理解与赞同。

尊重与宽恕 尊重别人可以让别人产生一份自我的肯定。古人说：“敬人者，人恒敬之”。尊重他人，就是尊重自己。尊重决非停留在言行这些表层上，尊重游客，就是要尊重游客的人格与需求。如当要更改游程或计划时，地陪与全陪首先要协商取得一致意见，然后向领队及旅游团中有影响的人物实事求是地进行说明，诚恳地道歉，以求他们的谅解；并提出可行的方案意见，与他们商量，争取他们的认可与支持力争处理圆满。千万不能像普通买卖关系一样，钱票到手，态度骤变。“人非圣贤，孰能无过”。人人都会犯错误，人人又都不愿意犯错误。一个人犯了错，大多数会因此深感内疚与自责，因而外来任何的责备与惩罚似乎都是多余的。这时，如果我们给予宽恕，原谅别人无心的过失，会得到别人的由衷感激，从而也更能建立良好的人际关系。

在导游实践中，对那些迟到归队或说错话的游客，导游要与

人为善，以心换心；要有宽容精神，善于原谅他人。以退让一步的心态来帮助他人认识自己的过失，这比大庭广众之下的责问更能服人，也更能得到他人的尊重。关怀与抚慰在对客服务过程中，学会关怀每一个人，服务言行对所有游客都一视同仁、客观公正，就能取得较好的沟通效果。导游应该关怀旅行团中的每一个人，尤其要主动关怀游客中的弱势群体。例如，少数缺乏谦让友爱精神的游客总是最先抢占前排或*窗座位，甚至以第一次座位为准，成为整个旅行的固定座位模式。遇到这种情况，导游可以在第一次集合上车前，就作出制度性的安排，或规定老年游客坐前排窗口，或分别轮坐。这样做，既保护了弱者，又可以减低因此而可能引起的矛盾激化。出门在外，遇到不尽如人意的事情是在所难免的，这时就需要得到他人的抚慰。导游在与游客沟通中，可根据不同场境，选择不同的抚慰方法。抚慰的关键在于恢复心理平衡，抚慰有予以同情、或通过历史比较及横向比较找出比较优势的消极式安慰。例如，当旅游途中遭遇少有恶劣天气给游览带来不便，导游可以与自己职业生涯中经历的，或他人经历的更糟糕天气作一番对比。当然，导游更应该常采用积极式的安慰，以“塞翁失马法”、“展望美景法”等方式树立游客对未来行程的信心。逢迎与恭维 沟通互动是一种双向式的互动方式，双方在互动当中都可得到对方的一些夸奖，实现互相酬赏。导游带团讲解，需要游客的鼓励喝彩，同样，游客也需要得到导游的逢迎与恭维。对于游客的言行给予一定程度的逢迎与恭维，迎合游客的口味，能取得良好的人际关系，因为常人都渴望得到他人的赞美恭维之辞。超常服务 导游提供超常服务，既是行动沟通，又是情感沟通，

这是最好的沟通方式。当游客提出自行购物时，导游员可以有各种各样的服务表示，告诉其主要购物场所、营业时间、出行方法是一种；提醒游客购物时注意购物安全是另一种。以上两种都属于机械式的被动服务。假如导游放弃休息陪客人购物，就属于超常服务。超常服务项目很多，如在旅游途中遇上游客生日或结婚周年纪念日，导游就可根据旅行社事先掌握好的有关信息及时进行祝贺，代表旅行社为他们送上一束鲜花，一张贺卡、一个小礼品，甚至一个小型庆祝会，既是对当事人的祝贺，也可借机让全团人员分享他们的快乐。

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