

导游人员的带团技能：注意协调旅游团成员的关系 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_E4_BA_BA_E5_c34_39460.htm 为旅游者提供优质服务

，使旅游者得到最大的需求满足，是导游员与旅游者搞好关系的根本途径。旅游者对服务的需求除功能服务外，还有心理服务。功能服务指旅游协议规定的、旅游者有权享受的服务项目。心理服务亦称情绪服务，就是在心理上对旅游者施加影响，使其在精神上获得享受并留下难忘的印象。（一）

导游人员要搞好与旅游者的关系应注意以下几点：1、正确认识导游人员的角色 导游人员具有人和角色的双重身份。导游员与旅游者的关系是主体与客体的关系，即服务者与被服务者的不平等关系。尊重旅游者，满足其自尊心。旅游者渴望导游员尊重他们的人格和愿望，满足他们的自尊心和虚荣心。为此，导游员应做到：（1）对待旅游者的态度要热情友好；（2）重视旅游者的意见和建议；（3）尽量满足旅游者合理而可能的要求；（4）增加旅游活动的参与性，满足旅游者的“自我体现”的心理需求；（5）礼貌待客，不破坏旅游者的隐私；（举例：谈论客人钻戒）。（6）真诚公道，不欺诈旅游者。对待旅游者要一视同仁，不能厚此薄彼。一视同仁是处理人际关系的一项行为准则。导游员不能以貌取人，不能以金钱地位取人。举例：对不购物客人的态度。4、主动与旅游者交往，建立伙伴关系（1）积极主动地了解旅游者的兴趣爱好，为旅游者提供从大处着眼、小处着想、有针对性的、体贴入微的、富有人情味的服务；（2）有原则地讨好旅游者，投其所好，满足其“优待需求”；

(3) 注意选择旅游者感兴趣的话题，多使用柔性语言，恰当地使用动作、表情等体态语言；(4) 重视交往礼节，避免弄巧成拙；(5) 调动外向旅游者的积极性，带动内向旅游者的参与性；(6) 与旅游者保持平行性交往的心理状态，力戒交锋性交往的心理状态，引导旅游者向“成人自我”发展。

(二) 导游人员要善于协调旅游者之间的关系

1、善于促成旅游团旅游者的从众行为

从众行为是行为科学的名词，是指群体成员个人服从或遵循群体活动规则或行为标准。从众行为有自觉从众、不自觉从众和不从众之分。自觉从众行为，是指表面从众、内心也从众，即个人与众人行为的真正一致。这是群体内聚力强、个性归属感和认同感极高的表现；不自觉从众行为，是指表面从众内心不从众，即迫于群体压力下，人们自觉不自觉地以某种规则或多数人意见为准则，作为社会判断，改变态度，使自己与大多数人习惯难为一致的表现。这种行为虽然不理想，但可以保持群众行动，不致于影响旅游日程；不从众行为，是指表面反对，内心也反对，属于破坏群体行动的行为，往往会影响旅游计划的进行。导游人员应认真对待，可采取以下方法：

(1) 如个人的不从众行为使旅游计划无法进行，后果严重。导游人员应向个别旅游者说服不从众的后果，设法说服其改变原有的态度，服从群体活动；

(2) 如个人的不从众行为不会影响群体活动，则作适当的安排后，应允许个人自由活动；

(3) 如个人确因不可克服的困难（如家中有急事或因病不能随团活动等），则应按特殊事件向旅行社汇报后，作出妥善处理。

以上分别举例说明。

善于协调旅游者之间的关系

(1) 纯属旅游者间的矛盾。导游员不宜介入，可通过领队出面调解。

举例：打鼾的游客与其他游客住房的协调。（2）因导游人员工作失误而引起旅游者间的矛盾。导游员应事先根据个人不同情况加以合理分配，或事先做必要的说明，或将较理想的位置分给需要照顾的旅游者。导游员可事先与领队协商。

举例：客人三争，争坐位、争餐位、争床位。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