

导游人员的带团技能：地陪与全陪、领队的合作 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_39467.htm 旅游团能顺利的完成旅游活动，离不开全陪、地陪、领队、景区景点导游员和司机等人员的辛勤工作，特别是全陪、地陪、领队的密切合作，精诚团结是旅游团成功旅行的重要保证。（一）全陪、领队的主要类型：专职全陪、领队；.业余全陪、领队；兼职全陪、领队。（二）地陪如何搞好与全陪、领队的关系？1、尊重他们，支持他们的工作。尊重他们的人格；尊重他们的工作；尊重他们的权利；遇事多与他们商量；重视他们所提出的意见和建议。举例：站在他人的立场上思考。当全陪或领队与旅游者产生矛盾，地陪不应介入。2、互相沟通，避免正面冲突。旅游活动中出现问题和分歧：地陪应主动与他们沟通，力求尽早消除误解。并非地陪的原因出现问题的：如航班延误，更换旅游项目等，一些缺乏耐心的全陪或领队会冲着地陪发火，此时，地陪不能与他们针锋相对，公开冲突。应牢记：忍耐是一种美德。举例：黄金周在无锡订不到市区房而隐瞒旅游者的后果。3、不卑不亢，有理、有利、有节。对非常挑剔，不合作的领队或全陪，地陪可以采取以下方式处理。首先地陪不能被其牵着鼻子走，以免被动。其次，地陪应采取措施，如服务取胜，争取大多数客人的同情和谅解，或向其提出警告。再次，对其苛求进行有理、有利、有节的斗争。最后地陪要以理服人，不与之公然冲突，更不能当众羞辱，适时给其台阶下，事后仍要尊重他，继续合作。（三）导游员与司机的合作 旅游车的司机一般都熟悉线

路，路况，经验丰富，见识多广，导游员如能与之合作好，司机能给你许多宝贵的意见，全力配合你的工作，就能够保证旅游活动顺利的进行。在与司机的合作中，导游员应注意以下几点：1、与司机研究日程安排，征求司机对日程的意见。2、旅游线路有变化时，导游员应提前告诉司机。3、协助司机做好安全行车工作。如帮助司机擦清挡风玻璃；帮助司机倒车掉头；帮助司机进行小修理；在行车途中不与司机长时间的闲聊等。4、尊重司机，与司机同甘共苦。如为司机倒茶送水；安排好司机的住宿用餐。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