

导游人员的带团技能：导游服务集体的协作共事 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\\_39468.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_BA_BA_E5_c34_39468.htm) 导游服务集体由全陪、地陪、景区景点导游员、领队等组成。他们必须互相协作，彼此补台。原因一，他们的服务对象是一致的，即同一旅游团队的旅游者；原因二，他们有共同的工作任务，即执行共同的旅游计划，为其安排落实各项旅游服务；原因三，他们有共同的努力目标，即组织好旅游者的旅游活动，使旅游者获得满意的服务。当导游工作集体成员之间出现矛盾、分歧时，各方又应以何种态度和工作原则作为处理彼此关系的基础呢？首先，是相互尊重。相互尊重是处理人际关系的准则；其次，是求同存异；最后，如仍有争论，则以旅游协议为依据。因为旅游协议是旅行社之间、旅行社和旅游者之间的协议，各方都应遵守，它是导游工作集体协作共事的原则基础。为使旅游活动能够顺利进行，导游服务集体成员之间建立良好的协作关系是关键，这种良好关系的建立有赖于各方的共同努力。为此，各方都应遵循以下几条原则：切忌本位主义，主动争取各方的配合 主动沟通，达成一致意见 尊重各方的权限和利益，做到平等对待 互相学习，建立友情关系（五）勇担责任，切忌相互推诿、指责 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)