

技巧心得:导游是学问，也是艺术 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_8A_80_E5_B7_A7_E5_BF_83_E5_c34_39474.htm

随着国民经济的迅速发展，中国的国际旅游和国内旅游业也日益兴旺和发达起来了。旅游业的发展，不但增加了中国非贸易外汇收入，促进了中国的对外开放，还开辟了新的就业门路。中国旅游人数达2亿人次，旅游业职工2700万人，是中国服务业就业人数较大的行业。同时，游客对于的要求越来越高，业人竞争趋于激烈。做导游首先得经过严格的考试。目前国内大旅行社，均要求导游持导游证上岗。获取导游证就要参加国家旅游局统一考试。类考生学历不低于专科，专业类考生学历不低于本科，中文类考生学历不低于高中。报考国内导游考生考试科目有政策与法规、导游业务、导游基础知识、汉语言文学知识等，还要经过导游考试，报考国际导游考生除以上内容外，另加外语口试。许多人感叹“导游考试似乎比还难”。目前国家旅游局已开始向社会公开招考导游。能够挂牌带团的导游都通过了国家统一的考试，也应该是合格的导游员，但考试与实际带团能力之间存在着一定的差距，实践能力是最重要的，因为会有许多技巧性的东西存在。比如如何与游客沟通就是最难学会，也是最重要的技巧。导游要从人与人的感情上与游客沟通。解决得好，导游与游客会走得更近，心心相通，所有困难都变得容易解决，但如果处理得不好，游客自然会对导游产生回避心理，越处越难，以至游客无法接受导游的服务，造成不欢而散。大家都有这样的感受：一个好的导游往往能带动全团的情绪，即使是在游人多，困难多

的情况下，也能轻而易举地解决意外事件，一个妙趣横生的小笑话就能与游客贴近许多。而有的导游，却给大家很别扭的感觉。导游具有较高的语言表达水平，对所负责导游的地区的风土人情一定要清楚。带外国团组或出国的导游一定要精通外语。导游要有广博的文化知识。因为不同的旅游者对文化知识的需求不尽相同，大到诸如气壮山河的战争风云，小至修身养性，吹拉弹唱，花鸟鱼虫，除文献、考古、文学、艺术、宗教、医学、建筑、园林、民俗外，还有服饰、饮食、兵器、娱乐、起居……一位美国加州人，她在当导游时，写了她所具有的个人素质。这些素质分为五个方面：精力旺盛，热情饱满；能同各种类型、各种性格和各种年龄的人打交道；有能力解决矛盾；性情温和，有幽默感。以上这五个方面值得有志于导游职业的人士参考，尤其是善于和人打交道的性格很重要。导游至少应具备以下基本条件：健康，整洁，礼貌，热情，微笑，胆大，毅力，勤奋，开朗，谦虚。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