

技巧心得:导游服务的原则 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_39479.htm 在长期的导游实践中，我国优秀的导游员总结了一套导游服务原则，这些原则基本适合我国国情，有一定的规范性和指导性。这些原则基本适合我国国情，有一定的规范性和指导性。这些原则在世界各国也是导游员严格遵循的工作原则。

1.服务第一的原则 导游工作是一项服务工作。旅游者外出旅游就是花钱享受服务，从而获得物质上的享受和精神上的快乐。作为导游员要站在旅游者的角度去考试自己的言行。要想获得旅游者真诚的赞美，就必须树立服务第一的意识，这也是导游服务的重要原则。服务第一的原则是将旅游者放在第一的位置，将旅游者放在自己的心上，关心旅游者，勤勤恳恳地做好服务工作，尽力满足旅游者的合理需求。在国际旅游界，人们通常将服务的标准确定为：热情友好、效率卓著、安全可靠、灵活方便和设身处地。作为导游员在旅游接待工作时要发扬我国热情好客、礼仪之邦的优良传统，把为旅游者服务看成是自己光荣和重要的职责，努力探求服务心理，做一名优秀的旅游导游员。

2.宾客至上的原则 “友朋自远方来，不亦乐乎？”自古以来，我国就是文明之邦、礼仪之邦，热情好客是中华民族的优良传统。在现代旅游业发展的今天，“宾客至上”，“顾客就是上帝”的观点，不仅仅是一句口号，更重要的是体现旅游企业的服务宗旨，行动指南。顾客是旅游企业的衣食父母，要使企业在日益竞争激烈的旅游市场上立于不败之地就必须重视顾客，以优质的服务满足游客的要求。导游员

要向游客提供真诚的超常服务，热情地微笑服务，让微笑服务温暖旅游者的心。

3.AIDA原则

AIDA是英文词的首字母组成的，A，表示Attention（有趣地，尽可能具体的形象）引起谈话，吸引注意力。I，表示Interest（通过进一步展开已经引起对方注意的谈话）激起谈话对象的兴趣。D，表示Desire to act（激起谈话对象希望进一步了解情况的心理，得到启示，加深双方关系，尤其是激起对方的占有愿望。A，表示Action，努力使对方采取占有行动。AIDA原是西方商业界的市场推销原则，它简明地说明了消费者的行为模式。导游员运用这一原则，作为激发旅游者的游兴，推销附加旅游产品，处理问题的一种行为模式。这对建立导游者与旅游者的良好关系，创造友好气氛有积极作用。

4.合理可能的原则

这是导游员处理旅游者提出的各种要求和问题时应注意的原则。旅游者在旅游中往往有求全，要求高的心理，经常提出一些苛刻无理的要求，遇上这种游客就必须坚持这项原则。当旅游者提出过高的要求时，导游员必须仔细认真地倾听，冷静分析旅游者的意见是否合理，有无实现的可能。对其合理的要求要给予肯定，并想方设法去办。对不合理的要求要给予耐心细致解释，要合情合理，使旅游者心悦诚服，没有想法。以上四项原则是导游服务员的优质服务原则，也是导游处理各种问题的基本原则。“服务第一”原则是导游员工作的出发点。“合理而可能”的原则是导游员处理旅游者各种问题和要求的标准。这四项原则是导游员服务工作的基本要求，也是衡量导游员服务态度和服务质量的重要尺度和标准。

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