

技巧处理：要做到真诚待人，导游员该怎么办 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_A4_84_E7_c34_39532.htm 情况简析 在整个旅游过程中，真诚对待游客是每个导游员的职业道德和基本要求。没有真诚对待游客的感情，哪怕他水平再高、技巧再好也是无济于事的。古人曰：“不精不诚，不能感人，”“精诚所至，金石为开。”应该明白，一个旅游团中的游客需求是五花八门的，但其中有一个共同点就是满足愉快圆满的旅游生活。而这种愉快圆满的旅游生活的基本点献出自于导游员的真诚待人。参考提示 导游员要真诚待人，就要置个人得失于不顾，全心全意为游客服务，辛苦我一人，方便众游客。这样，游客才会相信你、理解你、尊重你、接受你的指挥、主张和要求。要做到真诚待人，导游员必须做好以下几点：(1) 真诚待人的最本质的灵魂是“真诚”。只要是真诚，那么就“心诚则灵”，无论游客是多么的诡谲和刁钻，都会在内心诚恳的导游员热情服务下转变态度，化消极因素为积极因素，化不满意为比较满意。这也许是众多优秀导游员取得成功的秘诀。要待人以诚，导游员不仅要言行一致，而且要以心换心。即使每位导游员的“导技”各有千秋，但是只要精诚所至，游客心里自然会清楚和明白的。相反，有些导游员表面功夫极佳，而内心深处却老是想其他“诱人的香饵”，其结果只能招来游客的反感和蔑视，其最后的结果也是可想而知的。(2) 真诚待人不要怕“碰钉子”。导游员在整个带团过程中碰到钉子也是难免的。在某种程度上讲，导游员就是生活在钉子中，那种委屈和不是滋味的感觉时常在心中萦绕

。但是应该明白，带好团是导游员的神圣职责，要真诚待人就要不怕挫折，要具备不达目的誓不罢休的坚强意志。(3)真诚待人要建筑在实事求是的基础上，才能获得真正的好评。导游员要勇于在游客面前承认自己工作的不足和失误，要虚心听取游客的意见和评头论足，不要怕丢面子，更不要怕投诉。因为，一名真正以诚心对待游客的导游员是能够取得游客信赖的。古人曰：“知之为知之，不知为不知，是知也。”因此，导游员实事求是的态度是真诚待人的灵魂。(4)真诚待人最需要导游员自身的感受。从心理角度讲，人的感情来自客观事物的刺激。换言之，游客内心感受到导游员的真诚，是靠导游员平时的所作所为和一言一行，是靠导游员用真诚的感情去影响去感化游客的。有相当一批导游员，他们带团从不叫苦，再累的活也能坚持到底，但就是经受不了半点委屈，有许多旅游团带不好就是这种自身感受所造成的后果。为此，真诚待人就要经受住这种委屈。做导游工作就是要拿出一颗真心来，就是要用自身的行动感化游客，这样就会以情动人。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