

导游带团技巧(一)对症下药法 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\\_E5\\_B8\\_A6\\_E5\\_c34\\_39579.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_B8_A6_E5_c34_39579.htm) 对症下药法 所谓对症下药法，是指导游员在整个带团过程中针对旅游团队中发生的不利于旅游活动顺利开展的人和事采取灵活多变而又十分有效的技巧与方法，使整个活动较为顺利健康地发展下去的一种导游技巧。

1、面对不同类型的游客要区别对待 旅游的主要对象是人，旅游过程中所发生的一切事情都是主观和客观这两种因素造成的。为此，导游员要充分注意主客观之间关系，尤其要注意游客的主观因素。西方心理学家马斯洛（1908-1970）是最早把人类的行为的动力从理论上和实践上系统地加以整理，并且得出了人的精神发展过程中所占支配地位的先后，把需要分成五个层次的结论：即安全的需要、生理的需要、社交的需要、尊重的需要和自我实现的需要。以后，又有人把人类分成外倾型和内倾型两大心理特点。属外倾型的人比较开朗，为人爽气，不计小事，喜欢与别人打交道。而内倾型的人则处事谨慎，不易流露自己的感情，不欢喜交际朋友。随着我国旅游这一新兴事业的兴旺发达，导游员要利用学到的心理学知识接待好各种不同类型的游客，对症下药地做好工作。在一般旅游团队，游客的类型大致上可分成急性子型、慢性子型、老好人型、难侍候型、嘲弄型、傲慢型、散漫型、猜疑型、罗唆型和腼腆寡言型等。急性子型的游客特征为：处事待人爽快，说话声音响亮，遇事不顺利时就会发脾气，脸色较为难看。针对这类游客，导游员应以“直”对“直”。态度应真诚相待，有时则以“柔”克

“钢”，温和沉着。有时要顾全大局忍耐一些，不去理睬。慢性子型的游客俗称“温开水”，心理活动倾向于内部，待人接物比较谨慎，但缺乏决断力，无论何事发生，总是显得慢条斯理、悠悠自在，其性格正好与急性子型相反。导游员接待此类游客首先要记住他（她）的姓名，使其感受到自己受到别人尊重。同时，要经常地关心他们，听其意见和要求，能够使他们在“自我分析和自我批评”中得到自我价值的体现。老好人型虽然为数不多，但一般是上了年纪的中老年人。老好人型最大特点是为人热情、乐于助人、说话和气、态度诚恳。导游员接待此类游客时要有礼貌、要尊重，有时可发挥这些人的积极性，为团队和其他旅游者做些好事，使他们在心理上得到更大的满足。旅游团队中最使导游员头痛的要属难侍候型的游客了。难侍候型最大特点是爱挑旅游过程中的一切“毛病”，动不动就板起面孔，指责他人不顾场合、不顾情面，并且用词尖刻伤人。导游员在接待此类游客时态度上要不卑不亢，工作上要认真细致。既不要针锋相对，也不要陷入毫无意义的争论，更不要因感情用事给游客吃“药”。相反，应以更大的热情和毅力服务好这些游客，使其内心充分感受导游员宽宏大度、有才有德。嘲弄型的游客也是让人讨厌的，此类游客一般都自以为是，不愿意听导游讲解不算，时常还乱开玩笑，有时故意当众揭导游员的“短”，出导游员的“洋相”，让人啼笑皆非、哭笑不得。在通常情况下，这些游客也是因人而异的，面对能力强、水平高的导游员大多会收敛一些。除此之外，这些游客就好表现自己了。傲慢型的游客大多数具有一些傲慢的“资本”。因此，他们经常会流露出一种莫名其妙的感情，最大的特点是瞧

不起人。在整个旅游活动的过程中，此类游客虽然没多大副作用产生，但对导游员的心理压力却不可低估。所以导游员要时常注意这种“莫名其妙”的感情爆发进而导致不愉快的事情发生。一旦这种事情发生，导游员最好的办法是让其充分流露感情后，然后以诚恳谦虚的态度加以耐心说服，绝对要避免冲撞。回答的方法和处理问题要幽默，不要直截了当。只有这样，才能既照顾客人的面子，又能顾全大局，保证旅游活动顺利进行下去。这儿试举一例：在一次导游讲解中，有位导游员正在东方明珠电视塔上振振有词、滔滔不绝地讲着上海建筑工人如何发扬热爱祖国、热爱人民和热爱本职工作时，突然一位有“资本”的游客大声嚷了起来说：“建筑工人应该爱家、爱老婆、爱子女。”这时，周围是一片哄笑、吵嚷，个别游客还帮腔地赞赏道：“对对对！爱老婆是最重要的一条。”“哈哈……”又是一阵笑声。这时只见导游员提高嗓门说：“刚才那位游客说得对，太对了！我也有同感。”周围竟响起了掌声，也有人迷惑不解和沉默不语。“我为什么有同感呢？因为他说的是真话、实话、心里话（笑声中夹着赞同声）。我也有一位建筑工人的朋友，我们从小同窗求学，如今他可是个出了名的‘三十’人物。即每月工资拿到手后，前十天是‘老板’，过着风光的生活，后十天是‘瘪三’。过着乞讨、借、要的日子，再十天是偷老婆的钱（又是一阵笑声）。以后，他变得好吃懒做，骂老婆、打孩子，还染上赌博的坏习气，搞得邻居不得安宁，在单位工作事故不断。最近他因违反操作规定，‘因故负伤’，在家养病。这种人你能说他是爱国、爱人民、爱本职工作吗？”（周围的游客都摇摇头）“我敢这么讲：连家庭、老婆

、子女都不爱的人，他能爱国、爱人民、爱本职岗位？能有本事建造这么宏伟壮观的世界名塔来？”导游员精彩有趣的一番话，立刻赢得游客们的称赞和热烈的掌声。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)