

导游带团技巧(一)有张有弛，先张后弛 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_39586.htm 导游界有句行话：“有张有弛，先张后弛”，这段话生动地反映了导游在带团过程中掌握游览活动节奏的三步曲。导游员对景点景区的考虑应首先 (1)游览活动中的一般规律遵循“旅速游缓”的原则，这符合游客的心理，游客往往一上车就急于想到达目的地，途中的时间大都认为是多余的。导游员带团到达景区后，对景点的选择也同样采取“先一般后精彩、渐入佳境”的方法，高潮要放在最后。这好比观看电影一样，精彩的结果给人以满足舒服的感觉。比如：导游员带领游客参观南京时，先游玩中华门、雨花台、玄武湖等景点，然后再安排东郊三个景点，即中山陵、明孝陵和灵谷寺。在游览景点时，导游员应找到最佳路线行走，避免走重复路线和回头路线，角角落落不一定都要跑遍，当然有价值和非去不可的地方另当别论。总之，导游员要看时间和需要等情况而定，不要一概而论。另外，导游员也要兼顾“先远后近”和“先高后低”的原则。所谓先远后近是指在游览活动中，先到离游客住宿点最远的一个景点游玩，然后逐渐地向游客住宿点靠近，这样做的目的是给游客有一个安全感，等到一天游览结束，旅游团也离住宿近了。所谓“先高后低”是指导游员先可以安排登山项目。这是因为游客在游玩第一个景点时其精神状态以及体力最为充沛。反之，一天游玩结束前再安排登山活动，也许会有相当一部分游客因体力关系只能望山却步了。(2)内容搭配的艺术 处理导游员是组织游览活动的核心人物，导游在

活动内容的搭配上是否妥当、活动节奏是否合理，这些都会影响着游客的情绪和心理活动。导游员把握好游览活动中的内容搭配，实质上是掌握导游工作的主动权。一般地说，游客参加旅游活动时的兴趣既是浓厚的，又是广泛好奇的。这为导游工作提供了良好的前提，问题是如何将这种兴趣和好奇进一步得到发展和满足，使游客高兴而来，满意而归。首先是当天的游览景点安排要避免雷同，要知道游客来到异乡他地，他们需要不仅仅是为了“到此一游”，而是陶冶情操，以及更高的精神上的追求。这样理解理所当然是正确的，但是从更深的层次去分析研究游客的实际需求，仅仅做到以上所述的方面似乎还是不够的。我们知道人的需求是多方面、多层次的，同时游客在旅游过程中需求内容不断变化。现代的导游员所提供的服务不仅仅是游览范围，他体现在满足游客多方面、多层次的需求上，并适应游客不断变化的内容需要，从而使游客有在家那么方便的感觉。按照现代旅游者心理的一般特征来看，他们共同的心理要求是探奇、求知和有美好的期望。所以，导游员在安排当天的游览内容时应尽量避免重复：如上午安排参观寺庙，下午就可安排游览园林或参观工厂；又如上午安排游览溶洞，下午最好安排游湖等。参观与游览兼顾是避免内容重复的好方法。其次，游览要与购物、娱乐相结合。游览是游客的首要“任务”，但是从现代旅游活动的内容上讲，它包括吃、住、行、游、购、娱六大环节，从某种意义上讲，导游员水平高低就表现在这六个环节上调节运用水平的高低。调节运用得法，游客都能得到很大满足和享受。反之，遗憾、喧哗、愤怒等会不断出现，游客由高兴而来，变为扫兴而归了。旅游中的游是龙头，

其余五个环节是龙身龙尾，缺一不可。游览要与购物、娱乐等相结合，才会协调，才会满足游客的最大需要。据我国和世界各大旅游资源国的统计，一个旅游者所花的费用约有50%用于购买物品上。因此，有许多旅游接待国家把旅游商品作为最主要的旅游资源来加以开发利用和销售。许多人都有这样的体会，每次外出旅游或开会学习，总想买一些当地的土特产品回家，即使这个地方去过多次，但也不想两手空空而归，真有不买些当地土特产等于没有外出之感，这已成为许多人的一种习惯。导游员要把游览、购物和娱乐结合好，这样既能满足游客的需要，也是旅游项目必不可少的活动。特别是对待购物问题，导游员既要热情介绍，但又要防止过多过滥的现象发生，避免游客产生不必要的误解和反感。必须提醒的是：晴雨天的变化也是导游员需要时常留意的。常言说“天有不测风云”，尽管导游员工作很认真细致，比如预告第二天的天气情况，告诉客人防止因天气变化而引起的伤风感冒，可是有时老天爷还是“翻脸无情”将晴雨天气弄颠倒了。导游员做好天气情况预报固然是重要的，但要做到心中有“谱”，这样就可掌握主动权，随时调整旅游项目。就一般情况而言，晴天时旅游景点放在室外活动为主，而雨天则把旅游项目放在室内活动为宜，这样做的目的除了游客免遭雨淋之外，还体现出变不利为有利以及导游员对游客爱护和关心。

(3)重视注意事项的交代 不少导游员认为：交代注意事项只要选择一个机会总体讲一讲就可以了，何必要谈重视二字呢？其实，只要冷静地想一想：导游员在整个旅游活动中交代注意事项的数量还少吗？比如上车、下车、途中提醒驾驶员、爬山、危险地带、防窃等等，介绍注意事项的

实质其实就是交代安全问题，没有安全就没有旅游。因此，导游员交代注意事项不是一下子就能解决问题，而是体现在时时处处。从导游工作角度考虑，比如：游客在景点逗留多长时间？怎样解决在异乡他地的诸多不便？如何尊重当地的民俗礼仪？游客必须清楚所遵循的规定？特别是国内旅游团要告诉游客在购买土特产品时应妥善处理与当地商家的关系等等。导游员轻视或忽略注意事项的交代工作，所造成的后果在导游界应是有目共睹的，应该引起广大导游员足够的重视。其次，导游员在带团过程中哪些已经交代过、哪些还没交代过，思路必须清楚，但方法可灵活机动地运用。 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