

导游人员带团技巧对付扰乱法 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_E4_BA_BA_E5_c34_39594.htm 每次带团作为导游员都有一种愿望,那就是高高兴兴带团、平平安安回家。然而往往事与愿违,不知为什么,在每一个旅游团中或多或少都会出现些“难弄的游客”以及“小团体”。这些扰乱旅游正常秩序的因素,常常搞得导游员头昏脑胀,严重影响带团质量。为了带好旅游团,做到既不受扰乱因素影响整个团的情绪,又要用导游员的智慧去对待这些扰乱行为,对待“难弄的游客”要用心计 在每一个旅游团队中都会出现一个或几个难弄的游客,他们中间有些人做人精明办事老练,时常用自己的处世哲学去衡量导游员的所作所为。在旅游过程中也常常表现出与导游员对着干的姿态,好胜心又极强。在游客眼里他(她)像个“旅游批评家”,专门从事评头论足的“专业工作”。比如导游员要安排游览行程,他却要打乱导游员的安排并且发表自己另搞一套的高论。又比如在旅游餐厅用餐时,尽管膳食质量无可挑剔,但也少不了这位评论家的评判等。这些人的种种表现自然地会引起其他一些游客的注意,因而使不少游客“人云亦云”起来。作为导游员此时心里必须明白,在某些处世方面你可能远不如这些人,但你应该扬长避短,主动权还是在导游员手中,问题关键是用智慧去对待这些游客。首先,导游员切忌用语言和行动去迎合这些人的胃口,对于那些奇谈怪论和歪点子要及时给予制止。与此同时,也可及时赞赏这些人所提的合理化建议,但必须有节制,不必大加赞扬。此举是为了让这些入懂得如果是真正想把事情办好自然会得

到绝大多数游客的拥护,如果是扰乱那只会受到反对和谴责。其次,关于游览行程的安排问题,导游员既可充分肯定旅行社安排的科学性、紧凑性和合理性,或拿出旅行社所规定的行程安排表,以示遵照游客与旅行社所签合同执行,亦可采用因人、因时、因地的旅游原则作一解释。这些人可能多次来到此地,但是新变化的情况肯定是没有导游员清楚的。又比如,对待无懈可击的菜肴,导游员可直接去找那些“评论家”谈谈,也可请厨师一起征求一下他们的意见。并请他(她)说出具体的不足在何处?如果真的评判有理,导游也应当表示感谢,这样人对己对大家都有好处。导游工作做到家,总比站在一边受人冷言冷语好得多。总之,对待这些游客的扰乱,导游员处事为人要小心谨慎,事先要有一个明确和周密的安排和计划,不要给这些人抓辫子和钻空子。对待“有些游客”必须认真在旅游团中或许有极少数为人心术不正、品行不端、时时处处想占便宜之人。这些人在观光游览中总是在寻找各种机会和借口,一旦出现些服务缺陷,他们马上就跳出来扩大事态,并且提出过分的要求和赔偿目标,不达目的誓不罢休。这不仅影响正常的旅游秩序,也会引起全团不稳定情绪,最为严重的是会搞得全团乱七八糟,游程也被迫终止。在这方面的教训和案例实在是太多,许多导游员也有切肤之感。事实告诉我们,一名成熟的导游员从带团开始那一刻起就必须以敏锐的眼光观察周围的一切(当然这种表情必须深藏在内心,而不是流露在表面),同时要使出浑身的本领牢牢掌握和控制整个旅游团的情绪,确实做到眼观六路、耳听八方。当服务缺陷苗子一抬头,就必须以十倍的努力、百倍的热情全力以赴地把隐患消除在萌芽状态。其次,导游员要多花时间和精力去关心和

了解游客的意见,特别是对那些意见的传播者。因为那些传播意见的人有可能掺杂着个人的目的和私利。因此,导游员对全团情况掌握得越详细越彻底,就越能做出正确的判断和决心。同时在听取游客意见时,也能从游客嘴中得到真正实质性的内容,这会给导游员带来另外的好处,至少此刻你能大致分辨出哪些游客是真心提意见,哪些游客属带有私心杂念的人。值得一提的是:导游员不能盲目轻信游客和旅游接待部门的意见,因为这两者都会站在自己的利益角度发表有利于自己的意见。导游员必须站在公正的立场上做出公平的评判。要知道,事实和感情是属两种不同性质的内容,感情代替不了事实,应管有些事实不真实,但那些人会利用一点攻击全部。如果导游员掉以轻心,那么,这些人就会煽动起不满情绪,将事态扩大化,从而借助人们贪小利心理达到不可告人的目的。 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