

导游带团技巧(一)把握全局法 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_39595.htm 一、把握全局法 所谓把握全局法是指导游员有计划、有步骤、妥善而又完整地把握旅游活动的全过程，并运用灵活机动和确实有效的做法，去完成旅游接待任务的一种导游方法。把握全局是导游员最重要的工作方法之一，也是导游员工作的灵魂和核心，更是导游员必须具备的职业素质。导游员要带好一个旅游团队确实不容易，这是因为旅游团队本身就是由各种旅游者所组成的缘故。这些游客中间有富商、绅士、有政府官员、新闻记者、平民百姓等。由于旅游者在年龄、职业、爱好、性格和性别等存在着很大的差异，再加上“百姓百姓，一百条心”这样一个特殊而又无法改变的现实，无形中就形成了错综复杂的服务对象。同时，旅游者在不同的地方、时间和环境等又会产生不同的需求。导游员接触的面既广又复杂，在这种特定的环境中，如果导游员没有清醒的头脑和灵活机动的处事方法，以及丰富的知识和经验，是难以接待和满足好各种类型的游客的。要把握好整个旅游团队的全局就必须注意以下几个方面：1、充分认识游客在体质上存在的差异 对一个旅游团来说，除上述情况之外，体质上的差异也是十分明显的。旅游团队不是体育比赛的代表团，身体个顶个的棒得没话说。对于导游员来说，在参观游览时就要重视和注意这个问题。此时的导游员应以“我”为核心，四周是紧紧围着游客或者相对紧跟着你的游客，而不是七零八落“溃不成军”。导游员一方面要满足游客求新、求美、求知的需求，另一

方面又要照顾好年老体弱的游客。具体到工作细节上：比如导游员带领游客去景点游玩、去饭店用餐等，都应在行走速度上掌握节奏，要知道一般体质好的游客大多数是跟在导游员身后的，而那些体质较弱或年老体衰者总是落在队伍的最后面；又比如，曾有位导游员与笔者谈起一件事：那是一个去黄山的旅游团，那时上山的索道还没建好，一个团从山下爬到山顶，从第一个到达者和最后一个上山者，前后时间竟相差了两个多小时。这多危险！万一旅途中有位游客发生不幸怎么办？面对这么长的队伍，导游员照顾谁好呢？当然，这些事情的发生只是极个别的。为此，导游员在处理行走节奏上，其办法是尽量使整个旅游团队始终保持在一定的距离范围内活动，整体移动使得导游员既能管住“面”，又能抓住“点”。具体的做法因环境和条件而异。比如有位导游员在带领游客参观南京中山陵时，从底下走到纪念堂前共有三百九十二级台阶（其中有八个平台）。导游员带了一段路就站在原地开始讲解孙中山先生的伟大一生。等到后面的游客到齐后，又总的归纳性地总结以及介绍些孙中山先生的趣闻轶事，然后再带领旅游团队继续行走。过了一会儿，这位导游员又停了下来，讲解孙中山先生墨迹“天下为公”的历史背景和由来。以后，他停下来讲解纪念碑、两侧的桂花树……就这样，导游一会儿停，一会儿讲，停停讲讲，讲讲停停，带着游客一直来到纪念堂门前，游客既不觉得累，又增长了不少知识，整个旅游团没有一个游客掉队和走失。总之，导游员要善于将较长距离的路程（包括爬山）有计划地分割成几个较短的路程，加上导游员在此期间的风趣幽默出色的表演以及宣传鼓动工作得当，是能够比较妥善地解决游客在体

质上的差异问题的。导游员心里也应该十分清楚，如果走失了一位“弱者”游客，那是导游员的失职行为，要把走失者找回来，其精力和工作量远远要超过带团时所耗费的体力。另外，导游员还要经常关心“弱者”，使他们心里真正感到导游员是可以信赖的。 [1] [2] [下一页] 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