

导游实战：如何对待沉默寡言型的游客? 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_AE_9E_E6_c34_39672.htm [情况简析] 沉默寡言型的游客在一般性的旅游团队中都能找到他们的影子，也就是说导游员的常客。此类游客性格内向，金口难开，沉默寡言。在整个旅游过程中对于导游员所说的话，他们总是瞻前顾后，毫无主见。有时即使主意已定，但也不愿轻易表白，可是，他们态度“较好”，时常也面带笑容，彬彬有礼；不健谈，不愿与人多交流是他们最大的特征。 [参考提示] 对于沉默寡言型的游客，导游员工作的方法应该是态度诚恳亲切，切记用粗鲁的语言，除主动打招呼搭话外，还得注意不要太随便，尽量使用幽默风趣的语言，让自己的“表演”处在声情并茂，怡情益智之中，同时，也让他们对旅游活动有个美好的回忆。其次，导游员要想方设法使游客开口，进行“双向”交流，了解他们的想法和需求，使旅游活动变得更加丰富多彩。但怎样才能使得他们开口交流呢？这就取决于导游员的经验和服务技巧了，比如，可以提出他们愿意回答的问题，也可以提出大家共同关心的话题，等等。与沉默寡言型的游客打交道，导游员必须要有耐心，等到游客开了口，再慢慢地进入第二个话题，“双向”交流就搞成了，导游员的工作也意味着成功了。 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