

导游实战：如何对待见异思迁型的游客? 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_39680.htm [情况简析] 见异思迁型的游客在旅游团队中虽然不多，但导游员偶而碰上一两个，头也够痛的，他们的性格和表现就好比小孩的脸一日三变。有时心情舒畅，有时表情忧郁。当他们心情舒畅使，其表现出的那股热情真让人觉得难以接受，而当他们表情忧郁时，却是冷若冰霜，让人感到难以接近。这类游客也是影响旅游团队内部团结以及旅游顺利进行的一个因素。 [参考提示] 对待见异思迁型的游客，导游员要有一点心计和办法。但最重要的是对他们多关心多理解，及时了解他们的内心世界，多与他们进行沟通和交流，确实搞清他们的兴趣爱好和喜怒哀乐。比如，当他们对旅游景点或某件事情发生浓厚兴趣时，导游员就要和他们广泛交流与接触，争取他们的好感和信任，必要时事先可以暗示自己的某种观点和意见，打好“预防针”，防止在以后的旅游途中再出现问题时，避免异常心理的反映。有比如，当在旅游途中遇到一些不尽人意的地方时，游客出现情绪低落并向导游员表示不满时，导游员要耐心地倾听，并表现出一种同情心，从而减轻他们在心理上的压力，或许游客在以后的旅途中，会给予到由于导游员工作上的帮助和支持，这同样是难得的感情和友谊。 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