

导游实战：如何对待急、慢性子型的游客? 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_39683.htm [情况简析] 旅游团队是由各种人所组成的，由于年龄、性别、知识层次、性格、社会地位以及血型等众多因素的不同，旅游者的类型和特征等也存在着很大差异。在旅游团队中，急性子和慢性子的游客要占一定的比例。急性子型的游客特征为：处事待人爽快，说话声音响亮，遇事不顺利就会发脾气，脸色也较为难看。慢性子型的游客俗称“温开水”，心理活动倾向于内部，待人接物比较谨慎，但缺乏决断力，无论何事发生，他们总是显得慢条斯理，悠悠自在，其性格正好与急性子型相反。 [参考提示] 对待急性子型的游客，导游员应以“直”对“直”，态度应真诚相待，有时则以柔克刚，温和沉着。但是，导游员的“直”与“柔”都要建筑在导游艺术之上，也就是说要讲究方法，切记利用游客急性的特点去愚弄人。导游员接待慢性子型游客时，首先要记住他（她）的姓名，使其感受到自己受到别人尊重。同时，要经常地关心他们，听取他们的意见和要求，能够使他们在“自我分析和自我批评”中得到自我价值的体现。同时，导游员不可采用以“快”对“慢”，事先要做好宣传解释工作，使他们在思想上有个准备，防止由于“慢”而影响整个旅游计划的进程。 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