

导游实战：如何对待旅游团队中的“群头”？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\\_39692.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_AE_9E_E6_c34_39692.htm) [情况简析] 作为导游也许都会有这样的体会，就是每一个旅游团队中都会自然产生一个或几个“头”。这些“群头”大都争强好胜，好表现自己。某些群头还存在着爱出风头的表现。这些人在旅游团队中一般有威望，影响大，说话灵，有号召力。旅游团队中的游客也都支持他们的所作所为。如果导游员在某些问题上的意见和游客不一致，并且在众人面前指责他们时，那么，这些游客就会煽动“群头”，向导游员发动反击和进攻。另一部分游客明知“群头”做法不妥仍要顾及“群头”的面子，也纷纷加入进攻队伍。因此，要使旅游进程进行的顺利健康，妥善处理好与“群头”的关系就显得十分重要。[参考提示] 对待“群头”其办法有几条：一是利用“群头”的特点来积极配合组织好导游工作。充分发挥群头的“责任心”，必要时导游员可以“聘请”“群头”适当担任一些组织工作，也可以请他做“导游顾问”，让他配合导游员做好游客的思想工作。但导游员决不可放弃导游权利，被“群头”牵着鼻子走，这可是一个原则性的问题。二是导游员要主动找“群头”个别做工作，真挚地、尊重地与他商量，以满足“群头”的自尊心和荣誉感。导游员和“群头”关系处理好了，即使在以后的旅游过程中出现一些遗憾和不足，由“群头”出面说几句话，遗憾和不足就会得到弥补，游客中不愉快的情绪也会很快过去的。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](http://www.100test.com)