

导游实战：如何对待游团队中的小团体? 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_39702.htm [情况分析] 导游员所带的旅游团队是个大团体，而旅游团体又是由好几个小团体组成的，其组成的对象是家庭成员、亲戚朋友、单位同事等

；还有一种小团体成员原先并不认识，后来经常在一起接触彼此间有了感情，于是无形中也成了小团体。应该说，旅游团队中的小团队是客观存在的，他们之间发生些矛盾或产生对立情绪的事是经常发生的，它将会影响整个团队的情绪，但总体上问题还不算严重。如果那些小团队把矛盾指向导游员，那么就可能出现很坏的情况，可能造成整个旅游计划不能实现。作为一个导游员如果控制不住整个局面，那就意味着失职和工作失败。 [参考提示] 导游员是为整个旅游团队服务的，因此，他的正确态度应是保持具有积极意义的“中立”立场上，除需要特殊照顾的老弱病残者之外，对待每位游客以及小团体既有同等的亲近，又有一定“友好”距离。不然，会使游客产生误解和怀疑。但是导游员这种“中立”立场又不是一成不变的，当游客的自尊心得不到满足时，导游员就得采取措施，临时偏离一下中立立场去满足一下这些游客的自尊心，到了一定程度后导游员就得微笑地、体面地“撤军”，再回到中立立场。这种中立又偏离，偏离又中立，不断循环重复的做法是防止小团队产生不良倾向的有效办法。其次，导游员也可想方设法使得某些小团队重新组合。该方法的好处在于使游客享有更多的交际机会，同时也能分化、瓦解不利旅游进程的因素。具体的方法可由导游员有目的

地向游客介绍某某先生是何种职业，某某女士和小姐又有何种特长等，这样既可满足被介绍人的荣誉感，同时也使个别游客的好奇心以及兴趣得到刺激。导游员要善于总结小团队在旅游活动中好的方面（比如，有的小团队发现了当地的美食，有的注意到当地的特色工艺等），并且组织好各种“题外”活动，使小团队的有利经验变为整个小团队的共同财富，这是极为重要的方法。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