

导游实战：如何对待自由散漫型的游客？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_39723.htm [情况简析] 自由散漫型的游客在旅游团队中占有相当的比例。一般地说，该类游客可分几种情况：一是不遵守团队纪律和时间，有的还严重影响其他游客的参观游览；二是个别游客为了自我“减压”，所以在行动上表现出松弛和自由；三是一部分游客对计划外的景点和内容颇感兴趣，为此，在旅途中，他们不是“掉队”，就是找不到人影。除此之外，游客在旅游中需要对某一问题做进一步的熟悉和了解，在一定程度上也会产生自由散漫的现象。 [参考提示] 对待自由散漫型的游客，导游员总的指导思想应是有礼貌地耐心说服，但在服务技能使用上要区别对待并采用“三牢”政策，即“盯牢、看牢和带牢”。对待第一种游客，导游员要自始至终的牢牢盯住，防止他们走散，同时告诉他们下一个景点的地方和线路，以免出现不愉快的事情。而第二种游客，导游员只需稍加注意就行，只不过在景点转移时要提醒他们。对待第三种游客，需把他们带在自己的身边或故意亲近，时常讲解一些他们感兴趣的事情，在适当的时候提供一些机会和时间来满足此类游客的好奇心和心理上的平衡。总之，游客出现自由散漫的情况是正常的现象，在此期间，导游员要以精彩的讲解和富有成效的组织工作，防止因游客自由散漫而影响整个旅游团队的顺利进行。 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