

导游实战：如何对待自高自大型的游客？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_39730.htm [情况简析] 自高自大型游客的最大特点是好摆架子。这类游客在旅游团队中占有一定比例，在他们中间，有的确实是有骄傲的资本，因而瞧不起其他游客和导游员，所以才时常摆架子。还有的是连骄傲的资本都没有，装腔作势，时常又表现出一种莫名其妙的虚荣心。这种游客好摆架子的原因，无非是要其他人承认他的存在和地位。导游员在带团过程中要经常注意他们的言行，不能让他们的言行影响整个旅游团队的良好氛围。 [参考提示] 自高自大型的游客在旅途中会经常为表现自己而反驳导游员以及其他人的观点和意见，同时又不断吹嘘自己，影响旅游团队内的情绪和工作。如果有些游客真的摆架子，表现出一种莫名其妙的虚荣心时，此刻，导游员最好的办法是让其充分表现之后，再以诚恳谦虚的态度加以耐心说服。要绝对避免“冲撞”，处理问题要幽默，不要直截了当，只有这样才能既照顾游客的面子，又能顾全大局，保证旅游活动顺利进行下去。其次，导游员也可以满足游客的虚荣心，他要吹嘘自己，那就让他吹足吹够，在他吹嘘的同时，导游员可以顺水推舟，必要时附和几句，微微点头。等他讲完了、说够了时，自己的虚荣心也得到了满足，此时，导游员要巧妙地让他变成听讲者，并没法让他来附和导游员的观点和意见，不断频频点头。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