

对付游客挑剔的导游秘笈 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_B9_E4_BB_98_E6_B8_B8_E5_c34_39827.htm [情况简析]：

游客在旅途中出现挑剔无非有两种情况：一是个别游客故意而为，二是由于游客服务出现问题而感到不满所引起的。但从目前的情况来看，绝大多数的挑剔问题都出自于第二种情况。导游员应该重视游客提出的挑剔问题，并且妥善地解决好这些问题。 [参考提示] 许多优秀的导游员都曾有这样的体会，既喜欢挑剔和责难的游客，在一个有素质和教养、有忍耐和能认真倾听的导游员面前，挑剔会变得软弱无力，最终成为旅途中的小插曲，唱过也就算完事了。一旦发现游客有挑剔和责难的苗子时，导游员首先要主动拜访游客，认真倾听他们的指责言语，必要时要做写些笔记，态度上要表现出有诚意，并不断地点头表示同意游客的意见。此时，最好不要打断游客的说话，尽可能地让他发泄，当游客无话可说时，而且要到能够接受导游员说话时，导游员才能心平气和地、耐心地解释那些挑剔的问题，同时也应虚心接受“挑剔中合理部分”，并且着手改正存在的问题和服务缺陷。所以，以某种意义上说，游客的挑剔实质是和导游员的耐心在进行着一场实对实的较量，谁坚持到最后，谁就会赢得这场较量。相反，导游员如果在这场较量中，不耐心、不认真倾听，还是那样口若悬河、夸夸其谈，那么，失败也在情理之中了。

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