

游客个别要求及心理服务技能 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__E6_B8_B8_E5_AE_A2_E4_B8_AA_E5_c34_39840.htm

1、了解旅游者（1）

尊重游客：记住游客姓名、长相及其他相关信息；尽早与每一位游客有一次面对面的接触，发现游客的特长、爱好以及习惯（2）观察游客：注意游客在旅游过程中的各种变化，

包括：表情、身体、语言（3）倾听：客人想说话时，导游应该非常耐心、注意地倾听，以表示对客人的尊重

2、微笑服务 嘴角微微向上翘起，让嘴唇略呈弧形，在不牵动鼻子、不发出笑声、不露出牙齿的前提下，轻轻一笑（1）面含笑意，但笑容不可太显著（2）要做到目光柔和发亮，双眼略为睁大，眉头自然舒展，眉毛微微向上扬起（3）微笑时要力求表里如一。微笑并非只挂在脸上，而是需要发自内心，做到表里如一，否则就成了“皮笑肉不笑”。微笑一定要有一个良好的心境与情绪作为前提（4）微笑必兼顾服务场合，当游客满面哀愁或出了洋相而感到极其尴尬时如果面露微笑，往往会使自己陷于十分不利、十分被动的处境

3、柔性语言的使用 柔性语言通常柔和甜美，让人高兴，是人愉悦亲切，有较强的说服力，往往能达到以柔克刚的实际效果。表现为语气亲切，语调柔和，措辞委婉，说理自然，多用商讨的口吻

4、群体中伙伴关系的建立 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