

导游服务意识的培训 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_E6_9C_8D_E5_c34_39872.htm 服务意识是旅游业初为重要的理念。只有在良好的服务意识指导下才能发挥自己的工作热情，提高对导游工作的兴趣，为旅游者提供优质热情的服务，才能为旅游带来良好的社会效益和经济效益。服务意识是可以能过后天培养的，应该明确一个理念：服务是光荣的。在旅游市场竞争日益激烈的今天就是要比服务质量、服务水平、服务意识，要时时刻刻为旅游者着想，旅游者就是旅游企业的衣食父母。只有树立正确的服务观念、服务意识，才会端正自己的工作态度，提高自己的工作水平，作一名优秀的导游员。因此，导游服务是光荣的。导游员的服务意识是存在差别的，有的导游员只知道一些景点的名字，而其具体内容就不知其详了；有的导游员只顾自己导游，不根据旅游者的兴趣爱好进行讲解；有的导游员只顾自己的方便，而不关心老年旅游者和儿童旅游者等等，其结果只能让旅游者失望。而优秀的导游员则时时想到旅游者，知识渊博，热情周到便旅游者感到称心如意。根据旅游接待发现的问题，导游人员的服务意识要注意到：1.对旅游者不分国籍、民族、肤色、宗教信仰，都要热情服务；2.对旅游者不分性别，文化高低，服务一视同仁；3.不管旅游者是笑颜还是愠色，服务要一样；4.对旅游者不马虎了事，要真心为旅游者服务；5.要站在旅游者的角度考虑问题，主动为旅游者服务；6.在旅游接待中对旅游者不做任何索取的暗示。导游员具有良好的服务意识，是热爱本职工作的表现，他们才会自觉

提高自身服务技能和业务水平。不同服务意识的导游员会带来不同的结果。服务意识和服务是两个不同的概念。良好的服务意识是指导游员有随时为旅游者提供各种服务的，积极的思想意识。导游员的热情服务，从服务意识分析主要有超前服务、及时服务和迟到服务三种。

- 1.超前服务。超前服务是指在旅游过程中，导游员主动服务在前的一种服务。这种服务意识往往使旅游者备感亲切，深受感动。超前服务要求导游员在旅游接待工作中有主动性、预见性、超前性，克服被动性、滞后性和盲目性。
- 2.及时服务。及时服务是导游员为旅游者及时而周到的服务。及时而周到的为旅游者服务也是一项很重要的工作。导游员往往会为旅游者留下精明能干，可信可靠的良好印象。这也是良好服务意识的体现。满足旅游者的合理要求，及时提供周到热情的服务是导游员应尽的职责。
- 3.迟到服务。迟到服务是指导游员应该为旅游者提供服务未能及时提供，等旅游者不满意后才匆匆去补做的某事。这是导游服务中最忌讳的事，是导游员缺乏服务意识和责任心差的表现。

如何培养超前的服务意识呢？首先，要把自己看成是一个全能的服务员，而不是公务员，要把导游服务当成一种崇高的工作。要从高标准来看导游服务工作，不能降低导游服务标准。要将给旅游者提供优质服务、更多的服务作为标准，不能以旅游者对有意见而原谅作为标准。做导游工作要多给旅游者一些关心、爱心、细心，只有这样才能给旅游者留下美好的印象。

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