

导游多维心理分析案例054：高人一筹才是专家 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/40/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_A4_9A_E7_c34_40010.htm 小方问赵先生：“那天你说，作为全陪，要让客人觉得你是个‘旅游专家’而不是‘导游专家’，是吗？”赵先生说：“正是。导游工作常常被客人理解为对旅游景观的讲解和日常旅游活动的安排，这些实际上多半是地陪工作，全陪的工作要远远超出这个范围。全陪要对旅游团全程的旅游活动负责，而全程的旅游活动要受很多因素的制约，会遇到很多问题，这比团队在某一个地方的旅游要复杂得多。这个‘旅游专家’是说你要具备了解全局、掌握全盘和解决与旅游团相关的各种问题的能力。”小陈问道：“赵大哥，你是说‘能力’？”赵先生说：“对，我强调的第一是能力。那一次我还在北京的时候，去西安的前一天从广东社的一位全陪那里听说西安大旱，有的酒店只好开汽车去拉水。我赶紧打电话到西安把酒店换了一家有自备水井的酒店。嗨嗨，客人不说了。那个自以为是的领队佩服地说：你真有本事，一天就搞好了。”第二是要让客人知道你有能力。只要与团队的旅游计划有关的问题，不管客人问什么，你都能有问必答。张口就来。”小方说：“有道理。有一次我在向客人作了自我介绍，并介绍了旅游行程和注意事项以后，就让客人提问。他们提的问题全都在我的掌握之中，不谦虚地说，真是有问必答，张口就来。他们都认为我已做了五年以上导游。到散团的时候，我告诉他们，我刚做了一年半，他们都十分惊讶。有位客人说：‘大陆的旅游学院能培养出这样的学生，了不起呀！才干了一年半，已

经是个专家啦!’小宋说：“从这个角度上讲，我发现，客人对导游员的佩服与服务内容有关。景点介绍得好，客人是佩服，但是只要一离开景区，这种佩服好像就过去了。而你事事都能严格地按照导游规程去做，每一件事都做得滴水不漏，客人对你的佩服是持久的，会贯穿团队的整个行程。”小陈说：“我觉得还有一点也非常重要，就是要及时地了解旅游线路正在发生的各种情况。去年，杭州灵隐寺还没有现在这么好的路，经常会堵车。那天，我带一个汽车团从苏州过来，在办通行证的时候，我就注意了一下，看有多少外地的团队进了杭州。当时我粗略地算了一下，进杭州的外地团大约是平时的两倍。心中有了数，我就打破常规，把团队的行程倒过来走。结果。在杭州这两天，许多团队都因为堵车而无法到达景点，而我这个团。所有的景点一个都没有拉下。许多团队吃饭都成问题，而我这个团队却总是按时就餐。我一得意，就把我从通行证上了解堵车情况的‘秘诀’透露给客人，他们一听，对我佩服得不得了啊!领队也说：‘谁会想到从通行证上了解堵车的情况呢?你可真有两下子!’”小陈说：“听说过那个‘八国联军’在长江三峡的事吗?那一次，川江大雾，等到雾散以后，乘原来的游船到重庆，再坐飞机已经来不及了。我知道三峡有快艇，看到大雾就事先通知了他们。当时，游船上有五个行程相同的团，而只有我们这个团及时找到了快艇，保证了团队的活动按计划进行。等其他四个团赶到黄山的时候，我们这个团已经在准备下山了。我在川江上事先找快艇的事让全团的客人都知道了，他们说我是‘从不可能的情况中得到了可能的结果’。”赵先生说：“这些事情都说明一个道理：你不仅要按导游规程把常规

的工作做好，而且要做出一些超出常规的，让客人意想不到的事情来。什么叫专家?高人一筹才是专家嘛!’’分析本案例讨论的是如何使旅游者认可全陪“旅游专家”形象。“旅游专家”形象是获得旅游者信任的前提条件之一。全陪建立“旅游专家”的形象，概括起来有以下五个要点：第一、要严格遵守导游规程。导游业务知识中比重最大的有两块：一块是景观导游基础知识，另一块是导游工作规程。景观导游基础知识固然重要，但使导游员成为“旅游专家”的决定性因素是对导游规程的熟练掌握和运用。严格遵守导游工作规程，才能给旅游者一个“训练有素”的印象，才能让旅游者觉得你的服务有“专业水准”。第二、要熟知团队的旅游计划。第三、要高度重视对全团旅游者的第一次正式讲话。第四、要把全陪的幕后工作适度公开。不这样做，旅游者很可能并不知道全陪的工作是一种专业性非常强的工作。第五、要及时掌握旅游目的地的最新情况。团队旅游的地域跨度比较大，影响团队旅游活动的因素又非常之多，旅途中往往会遇到制订旅游计划时未能预见的变化。及时地了解这些变化，做好应付变化的预案，不仅能保证旅游计划的完整性，而且能让旅游者对全陪作为“旅游专家”的职业敏感性留下深刻的印象。做到这一点有及时、准确、预案和解释四个要求。及时的含义不言自明。准确是指对于旅游目的地在什么时间，什么地点，发生了什么样的变化，会产生什么样的影响等等，都要掌握得十分准确。预案是指要针对可能发生的变化，根据现实的可能性，事先就准备好数种应变的方案，当突发事件到来时。能迅速地选出最能保证旅游计划的完整和旅游者利益的应变方案。解释是指在应变时对旅游者作出令人

信服的解释。“旅游专家”的形象是全陪手中强有力的社会交往调节工具，可以对引起争议的旅游活动作出新的解释，改变旅游者对旅游活动的认知，以消除因旅游活动引起的矛盾或者阻止其发展。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