

导游接待案例选析：善意的“谎言” 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_E6_8E_A5_E5_c34_40472.htm 某年夏季的一天，北京的导游员廖先生带着一个10人的加拿大旅游团在城内游览。当车子行驶到长安街的时候，一位客人指着街道上方悬挂的彩旗询问，那些彩旗是欢迎何人的？廖先生因不知道那天有哪国的贵宾来访，此前又没有经过悬挂来访国国旗的地方，便说：“今天有一个从加拿大来的旅游团访问北京，这些彩旗是专门欢迎他们的。”大家先是一愣，然后恍然大悟，开怀大笑，纷纷鼓起了掌。在去往颐和园的途中，一位游客嫌车速太慢，要求司机开车加速超车。廖先生连忙用手指着一位警察说：“那可不行，要是让警察看到了，不但要吊销司机的驾驶证，还要把我作为责任人带走，罚我的钱。那么谁还敢给你们导游啊！”听完他的话，那位客人连连点头。当到了一个公园吃晚饭时，司机师傅告诉廖先生，最近那里的治安不好，曾有旅游团的汽车被盗，所以请客人下车时把自己的照相机带下去。廖先生想，直接告诉大家容易引起紧张情绪，而且有损首都的形象。于是他对客人们说：“今天我们要在一个景致优美的公园里吃晚饭，吃完饭司机师傅还要去加点汽油，我们可以利用这段时间拍拍照。”听他一说，大家连忙拿起了准备留在车上的照相机。评析为了更好地完成任务，导游员在接待过程中偶尔说上几句善意的谎言并不为过，有时还会产生一些意想不到的效果，使事情更容易处理。因为使用这种技巧的目的，不是为了欺骗客人，就像不能直接告诉重病人真实病情那样，是为了减轻客人的心理

负担和不必要的纠缠。当遇到客人的某些要求不能满足又不好讲明原因时，最好使用这种方法。使用时要注意技巧，必要时还要加上一些幽默的语言。例如，当外国游客要求到一些不开放的单位参观时，你如果告诉他们真正的原因，很可能伤害其自尊心，而以内部维修或公务繁忙为由，则容易得到他们的理解。总之，不能用简单的否定词来拒绝客人。

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