

导游带团技能(3)心理学在导游服务中的应用 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_B8_A6_E5_c34_40560.htm

一、导游人员应具备的心理品质。

1、良好的感知能力和观察能力反应灵敏眼观六路耳听八方善于感知善于发现 案例分析：※一导游曾带团游览颐和园很多次，然而有一次一游客突然问他在花园石径上的图案是怎么回事？※一旅游团乘火车抵达重庆时天空下着细雨，游客下车时的表情很糟糕，言语中透露出：真倒霉，又遇到这样的鬼天气。显然游客心情不怎么样，导游这时应该如何开始他的接团工作？

2、良好的注意能力集中注意力：“目中有人”合理分配注意力：“目中有人”、“目中无人”、兼顾游客动向。

3、良好的意志品质自觉性：主动意识果断性：判断能力坚持性：忍耐力自制性：自控能力

二、调整旅游者的情绪 以游客在旅游不同阶段的心理活动情绪变化为例：分析一：旅游者初到异地：求安全心理、求新心理 要求导游合理安排，满足追新求异需要，转移注意力。分析二：旅游过程中：懒散心态、求全心理 要求导游集中精力，分析组织处理好各种问题。分析三：离开前：忙于个人事务，情绪波动较大 要求导游做好弥补补救工作。针对游客不同阶段、不同心理状况下表现出的情绪变化应采取适当的方法调整游客情绪：

1、补偿法：物质补偿精神补偿 例如：旅游者个人情绪不佳时；丢失物品时；不理解讲解内容时；不满意导游服务时；

2、分析说服法：案例一：前往某一旅游景点途中塌方，致使旅游者不能前往该景点旅游，游客透露出不满的情绪；案例二：“十一”国庆节时，一旅游团在前

往长城的途中遭遇堵车，一堵就是4个小时，游客非常不高兴，导游应怎么样缓解游客情绪？分析游客心理状况，为游客“设套”。3、转移注意法：例如：触景感伤时；损失物品时；因意见不一而发生争执不悦时等等。说服、安慰、讲故事、笑话、唱歌等方式均可转移注意力。4、暗示法通过语言、表情、手势、行为、威望影响和改变旅游者的心理活动。

三、营造愉快氛围

1、激发旅游者兴趣的激励因素主要是直观形象和语言。例如：自然景观导游时着重用语言突出景物的形象美。范例：巧石争崛叠布，犹如神工天成，形象生动，构成一幅幅绝妙的天然图画。步移景移，妙趣横生，给宁静的山以活力，好象无数的明珠散落峰海之中，千姿百态，逼真逗趣。（《黄山导游词》）

2、运用语言艺术调动旅游者情绪。制造悬念法、引用法等方法运用。

3、组织丰富多彩的活动，调动旅游者的积极性。适当使用声象导游手段

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