

导游带团技能(1)带团的要领 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_40567.htm 一、确立在旅游团中的

的主导地位 学生讨论：你认为作为导游怎样才能确立自己在旅游团中的主导地位？ 1、真诚、热情 案例分析：一旅游团

在参观颐和园时突遇大雨，地陪导游安顿好游客避雨后，自己冒雨寻找雨具送到每位游客手中。 2、树立威信、工作有序

驾驭能力组织能力二、换位思维，宽以待客 针对现在学生具有较强的自我意识，吝于为人的情况引入“换位思维方式”。

学生完成下列问题： 1.当你作为游客在旅途过程中，导游在车中讲解，而你和朋友一直在聊天,甚至有点影响导游讲解，你想导游会有什么样的感受？假如你是导游你还会这样做吗？ 2.当在旅游过程中遇到因饭店方问题而造成的住宿方面问题，你火气很旺指责导游，如果你是导游身处这样的情景你会怎样想呢？ 培养学生学会尊重、学会宽容。三、个性服务与细微服务个性化服务 因人而异、对游客个性要求的满足 优质服务细微服务 细微之处见真情 配合案例分析引导四、树立良好形象 学生分组讨论：由学生平时如何注重自己形象引发思考导游人员如何树立自身良好形象1、重视“第一印象”途径2、用人格魅力感染旅游者 3、多干实事、不说空话、大话 4、多同游客进行沟通 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