

导游资格考试业务知识考试试题及答案四 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_E8_B5_84_E6_c34_40716.htm 31、什么是AIDA原则

？ 32、导游服务中如何使用AIDA原则？ 33、导游服务中的“求同存异”原则指的是什么？ 34、导游服务的三要素是什么？ 35、为什么说导游服务是一种高智能的服务？ 36、导游服务发展的趋向是什么？ 37、什么是导游服务中的功能服务？ 38、什么是导游服务中的心理服务？ 39、导游服务中的有形服务与无形服务有何关系？ 40、提供无形服务时应如何尊重旅游者？ 31、什么是AIDA原则？ AIDA原则是商界的市场推销原则，它简明扼要地说明了消费者的行为模式。 A (Attention),通过有趣的，尽可能具体的形象介绍，引起对方对推销商品的注意力。 I (Interest),通过进一步展开已经引起对方注意的内容，以求激起对方对商品的兴趣。 D (Desire to act)促使对方希望进一步了解情况，获得启示，激起其对商品的占有欲望。 A (Action)继续努力，促使对方采取占有商品的行动。 32、导游服务中如何使用AIDA原则？ 导游员推销附加游览项目与不得已变更原定游览活动内容时，灵活运用此原则可以使旅游者接受代替项目；在处理问题时，此原则也可以作为行为模式；在调节旅游者的情绪，调整与旅游者的关系和营造与旅游团的友好气氛时，都可运用这个原则。 33、导游服务中的“求同存异”原则指的是什么？ “求同存异”是周恩来总理1955年在万隆会议上首次提出的，旨在正确处理各国社会制度上的差异，建立和发展正常的国际关系。现在“求同存异”已成为我国处理国与国之间关系的基本

原则之一，也是涉外工作人员必须遵循的工作原则之一。导游员对中国内政外交等重大问题及微妙问题，要理直气壮，观点鲜明。对个别人的挑衅应予以驳回，但要有理，有利，有节。当谈论发生分歧时，导游员的态度是：各抒己见，互相尊重，求同存异。但没有必要同客人发生争论。

34、导游服务的三要素是什么？语言水平，知识水平和服务技能构成了导游服务的三要素。

35、为什么说导游服务是是一种高智能的服务？这是由导游服务的特点向导游人员提出的要求决定的。独立性强的特点要求导游人员要勇于向困难挑战，在战胜困难的过程中提高自己的各种能力。脑，体高度结合的特点要求导游人员具有广博的知识和健康的体魄，以便能随时随地向游客提供所需要的服务。复杂多变的特点要求导游人员有高度的责任感和敬业精神，以及心理自控能力，能沉着冷静地处理各种变化的情况和问题。这些特点要求导游人员要有全局观念，在工作中要头脑清醒，思维缜密，有较强的协调能力和公关能力，以保证旅游活动按计划顺利进行。

36、导游服务发展的趋向是什么？导游工作发展的趋向；（1）导游工作知识化；（2）导游手段科技化；（3）导游方法多样化。

37、什么是导游服务中的功能服务？向旅游者提供的“有形”的物质服务，即旅游合同中规定的旅游者有权享用有的服务，被称为功能服务或机能服务。

38、什么是导游服务中的心理服务？通过人际交往和精神文明这些“无形”的、心理情感因素的服务手段满足旅游者，使其在心理上对旅游者施加影响，在精神上获得满足服务被称为心理服务或情绪服务。

39、导游服务中的有形服务与无形服务有何关系？导游服务应是有形服务和无形服务的有机结和，功能服务

和心理服务的和谐统一。高质量的导游服务主要是缜密地利用无形的精神和心理服务，能动地发挥有形的物质设施的作用，使其产生正的价值，令旅游者感到物有所值。40、提供无形服务时应如何尊重旅游者？向旅游者提供无形服务时，首先应尊重其人格和愿望，在“合理而可能”的情况下努力满足其需求，满足其自尊心，多与其进行诚恳的感情沟通，建立正常的人际关系。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