

如何处理好领队与“群头”的关系 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/450/2021_2022__E5_A6_82_E4_BD_95_E5_A4_84_E7_c34_450719.htm 一名导游员带团顺利与否，这和导游员与该旅游团的领队关系处理得好坏大有关系。一般地说，游客把领队视作保护神和可信赖者。因此，领队也时时处处表现出这一神圣的“职责”。导游员首先要积极争取领队的支持和配合，千万不可认为到了我的地盘就得听我的错误思想。同时，在对领队表现出尊重和支持的基础上，建立起良好的正常的感情，一方面尽可能地满足对方的需求，合情合理地做到做好主随客便的原则，另一方面可以通过领队了解游客的心理和愿望，并且速记每位游客的姓名，尽早地说出他们的姓和名，这样彼此感情的距离就接近了。另外，作为导游员也许都会有这样的体会，就是每一个旅游团中都会自然产生一个或几个“头”，这些“群头”大都有好胜心强，好表现自己的行为。某些群头还存在着爱出风头的表现。这些人在旅游团队中一般有威望影响大、说话灵，旅游团中的游客也都支持他们的所作所为。如果导游员在某些问题上的意见和游客不一致，并且在众人面前指责他们时，那么，这些游客就会煽动群头向导游发动反击和进攻。另一部分游客明知群头做法不妥为了顾全群头的面子，也纷纷加入进攻队伍。要妥善处理与群头的关系，办法有两条：一是利用群头的特点来积极配合组织好导游工作，充分发挥群头的“责任心”。二是导游员主动找群头个别做工作，与他商量以满足群咱自尊心和荣誉感。导游员和领队、群头关系处理好了，即使在以后的旅游过程中出现一些遗憾和不

足，由他们出面说几句话，遗憾和不足也会得到弥补，游客中不愉快的情绪也会很快过去。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