

作为一名导游应具备的基本特质 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__E4_BD_9C_E4_B8_BA_E4_B8_80_E5_c34_450723.htm

1、与游客打交道的技能。作为一名导游，应该善于交际、善于观察、会照顾人、会分析游客的消费心理，游客出门在外，你作为他们的导游，还应该多给游客一些情感上的关怀，让游客的旅程更加轻松、愉快，让游客获得身心的满足。这些就是导游带团的关键。

2、导游要学会组织游客和说服游客。在旅游中，导游应该力争与游客建立伙伴关系，因为只有游客的合作下，旅游活动才能得以顺利地进行并达到良好的效果。你要学会善于引导、说服游客，比如碰到因客观原因变更旅游日程时，你就要实事求是、合乎逻辑、明白无误地说服游客，告诉他们变更的原因，只有被说服的客人才是被赢得的客人。采用的说服方法有：a、说服前你应该做出决定。b、说服的形式应该使游客感兴趣。c、说服的论据应该令游客信服。d、而你的建议应该放在最后。

3、导游要学会运用有声的语言和无声的语言。俗话说，一句话能把人说笑，也能把人说跳、景色美不美，全凭导游一张嘴。在讲解景点时，言辞不应该过于AI板，绘声绘色的说词，当然会大受欢迎。在与游客沟通时，导游一时的不小心，甚至是无意中的一句话，就有可能伤害游客的自尊心。因此，导游和游客说话，昼要用柔性的语言，措辞委婉、语调柔和、语气亲切，还有，绝不能忘了微笑，这样，往往能达到以柔克刚的效果。

4、学会观察游客在旅游过程中的心理变化。由于生活环境和生活节奏的变化，游客的心理也会随之发生变化。刚到一个新的

地方，一开始的心理是求新、求异、求安全。这时候导游应该多组织些轻松愉快的参观游览活动，以满足游客的心理。随着旅游的进展、接触的增多、相互间熟悉程度的增加，这时候游客的性格会一点点暴露出来。这时的主要心理是懒散，比如没有时间观念、自由散漫、丢三落四、成员间矛盾开始显现等。另外一点心理是求全：游客常常会认为自己是花了钱来旅游的，因而从生活上、心理上产生过高的要求。在这一阶段，游客经常会提一些不友好的、挑衅性的问题，导游在这一阶段的工作最为艰巨，最容易出差错，就看你到时的应变能力啦。当然，这个阶段也是对导游技能、心理素质的最好考验。

5、学会激发游客的游兴。旅游、旅游，一定要有游兴才会觉得有所收获，导游在导游服务中一定要学会怎样来激发游客的游兴，让游客有不虚此行的感觉。具体方法：

- a、就此旅游陶冶游客的性情、发展个性；
- b、激发游客投身大自然、接受大自然的熏陶；
- c、让壮丽的河山、优美的景色激发游客振奋向上的心态；
- d、让历史人物、英雄人物感召旅客；
- e、帮助游客在欣赏自然景观和人文景观时，感觉、理解、领悟其中的奥妙和美。

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