

导游考试基础知识:导游必备的几个基本点 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/468/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E8_80_83_E8_c67_468866.htm 新的考试过后，导游阵线又有了新的朋友，说几句话，供大家参考：导游员上车致欢迎词的五点标准：一、表示欢迎二、介绍人员三、预告节目四、展示心态五、预祝成功检查导游工作标准的20个方面：1声音的可闻度，语音语调有无变化，有没有抑扬顿挫，有无美感。2措辞是否准确、得当。3拿话筒姿势是否标准，声音经过话筒是否失真（男同志应两脚自然分开，与肩同宽；女同志拿话筒应右脚在前，走斜钉子步，右手执话筒，轻轻放在右嘴角下，注意话筒一定不要挡住嘴）。4出发时是否清点人数（注意手法不要像点西瓜似的），是否做出预告。5导游员永远应该第一个下车，最后一个上车。6讲解所用材料是否可靠，有出处，做为一个导游员不允许同样一个问题问你两次都不会回答。7衣着是否整齐，打扮是否得当，决不允许穿拖鞋。8证件是否按规定佩带到位。9为游客选点是否到位，视角是否清楚。10景点的文化内涵是否可以揭示清楚。11讲解用词可接受程度如何，是否讲就见什么人说什么话，见老农民你老给他讲唐诗宋词、见老教授你给他讲荤笑话等等事情。12车上所讲的内容和车外景点有没有逻辑关系。13导游的讲解是否面对游客，切记永远不要拿着屁股对着游客。14面部表情是否自然和谐，带笑容。15导游语言是否是生动的，形象的，富有表达力的口头语言。16导游所用的知识是否平等（在散客团队里经常发生，游客的文化水平、经济条件等不同的情况下切忌要一视同仁）。17讲解

是否引起了游客兴趣，有无幽默感。 18手势是否使用得当，体态语言在导游中占70%的重要性。 19在讲解中口头语是否很多，可自带一部录音机下团后放给自己听。 20口齿是否清楚，交代问题是否清楚。作为一个导游决不允许同样的问题第二次回答不出来。导游服务中的全方位的服务: 1规范化的服务---可以产生10%的回头客。 2感情服务---可以产生20%的回头客。 3令人惊喜的服务---产生70%的回头客 在导游服务中小事是最重要的事，小事是最漂亮的事，小事做不好，麻烦就不少，旅游业中无小事。100-1 = 0就是这个意思。质量是旅行社的法宝，质量是旅行社永恒的主体。而导游的接待工作是创造愉悦的气氛，注意礼节礼貌、做到想客人之所想思客人之所思，全方位周到细心的服务是保证服务质量的主要因素。质量是符和服务规范、是满足消费者需求程度、是价格与价质的等量公平交换要做到物有所值，质量是注意每一个工作细节，持之以恒的注意，只注重打扮自己的人是没有心思照顾好游客的。提高我们的服务要做到以下几点：
： 1勤动口不耻上问、不耻下问 2勤动腿向一切有经验的人学习 3勤动手多翻资料查找问题 4勤动眼要多看多观察，解游客所需 5勤动脑要综合所学知识，讲解达到一定效果 作为一个导游自己永远都不要感到满足，要不断的更新学习，补充知识。发挥自己的优点做到更好。一个领导让你做什么你就只会做什么的导游，而并不知道该做什么得导游，是没有发展的导游，也是没必要再用的导游。竞争就是发展优秀的，选择合适的。作为一名营销人员应该注意的是：营销人员要有自己的销售技巧，在谈判过程中要与客户保持目光接触，且要充满自信，特别是在谈价格时一定要看着对方的视线

。喊价时要注意对方的神色，也可以观察对方的脚，如果他对你报的价格与他所想的价格基本可以接受，他的脚是平放不会有变动，如果他对你所报价格有太大出入他的脚会跷起，这时你要根据情况向他介绍，并说服客人你的安排合理，而且我们旅行社会对你更负责。信息是营销人员的命根，当你遇到对手是，你首先要了解竞争对手的推销方法与营销战略，要做到知己知彼，方可百战百胜。在竞争中你的营销手段要高人一筹，战术上要招招领先，要做到人无我有、人有我先。在导游讲解中，如何向客人介绍中国餐？中餐是文化，中餐的哲学思想是营养学说和五行学说。中餐讲究六个字：“色、香、味、形、声、气”。中餐分为六大类：宫廷菜、官府菜、地方菜（难甜北咸东辣西酸）、民族菜、寺院菜和药膳。越是文明古国越有美味佳肴。吃法国菜要用舌头、吃希腊菜要用鼻子、吃日本才要用眼睛、吃中国菜全都要。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