

我的带团技巧与你分享导游资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/508/2021_2022__E6_88_91_E7_9A_84_E5_B8_A6_E5_c34_508920.htm

作为一名导游，在为游客提供服务的过程中，由于你的接触面很广，所以你需要处理好旅行社、游客、领队、司机以及其它接待单位与人员的合作关系。同时，你也要努力培养、提高自我的管理能力。那么，导游的带团艺术是指什么呢？所谓导游的带团艺术，是指导游根据旅游团的整体需要和不同游客的个别需要，熟练地运用能提高旅游产品使用价值的方式、方法和技巧的能力。

对待游客：你在接待游客旅游的过程中，首先应该遵循你的工作程序，并且注意在工作中不断地积累经验，使你的工作更主动有效，同时也使游客更轻松地获得身心的满足。你应该做好以下几点：

- 1、如何引导游客购物：外出旅游，在食、住、行、游、购、娱的消费结构中，购物占了一定的比例。游客多多少少都有购物的需求，关键是看你如何引导，让游客购得舒心、钱花得甘心。导游应该本着对游客有益的原则，重视并做好这项工作。导游在为游客做购物指导时应该注意a、以满足游客的需要为出发点b、熟悉商品知识，当好游客的参谋。
- 2、向游客推荐好的附加旅游项目：曾经有很多旅行社都给游客提供一些可供他们选择的额外支付费用的附加旅游项目，因为满足游客不同的兴趣是导游帮助游客规划他们的空闲时间的一项很吸引人的举措。
- 3、选择合理的工作位置：在旅游过程中，无论是乘坐交通工具还是在游览途中，导游应该选择接近游客及靠近通道的座位，这样比较方便照顾游客。同时，也容易给游客一个安全的感觉

。 4、给游客留有充分的摄影时间：俗话说，入园游览留下的惟有足迹，取走的只有镜头。外出旅游，照相机和游客是不可分割的。作为导游，你应该鼓励游客抓紧时间多拍一些反映风土人情及美好景色的照片。在旅途中，你可以和司机商量好，在一些有特色的地方，多停几次车，让游客有比较充分的时间拍照。

5、区别散客及团队导游的不同点：尤其是在散客的接待中，你应该注意以下几点

- 尽快记住散客的姓名、容貌特征，并设法了解他们的性格和习惯行为。
- 特别当心散客的行李。
- 要将散客托付的事情记下来，并及时去做，然后把结果告诉他们。
- 让散客之间做自我介绍，这样便于相互帮助。
- 你的识别标记要鲜明，便于散客识别易认。

团队我带的少，就不乱说啦。

导游自身：

- 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。
- 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，因为只有在游客的合作下，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：
 - 说服前你应该做出决定。
 - 说服的形式应该使旅游感兴趣。
 - 说服的论据应该令游客信服。
 - 而你的建议应该放在最后。
- 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花生变化。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。

"#F8F8F8" 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