

从游客的角度讲解(老导游的心得)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__E4_BB_8E_E6_B8_B8_E5_AE_A2_E7_c34_508926.htm 我是一个干了10年的老导游，新导游总是问我，怎样才能做好讲解，我每次都是从游客这个角度来回答这类问题。导游要想抓住游客的注意力，首先得明白游客们想听些什么，想听怎样的讲解。许多新导游一上岗总是找来一大堆景区材料，把它背得烂熟，以为这样就表示他已是一个合格的导游了，其实这还远远不够。我们换位思考一下，旅游大巴刚刚启动，导游就开口背书，游客一定会觉得还不如自己拿本书来看会更好。导游讲解是一种交流，如同和朋友聊天，只有这样才能抓住游客的注意力。导游要讲解好，首先要对景区怀有感情，抱着这种感情去探索它的每一点资讯、每一点故事、每一点惊人之处，然后用你全部的热情讲出来，那你的讲解就已成功了一半了。讲解成功的另一半是讲解技巧，一说到技巧，有些新导游就会觉得它是一个很深奥很复杂的东西，其实有那么几条挺简单、易操作的规律。第一就是你讲什么都要和客人家乡或他熟悉的东西对比着讲。你对一个人讲一大堆他不熟悉的东西他会越听越累，但你提到他家乡的东西、他熟悉的东西，他必会来精神。比如你讲一座大桥，全长有多长、耗了多少钱、建了多少时间等等，这些数字对于大多数人来说都是枯燥的，但如果你找出一条客人家乡比较著名的桥，告诉他比那条长一倍，比它建得快三倍，比那条桥用的钱还少，这样他就会对这座大桥抱有极大的注意力，进而对导游的讲解感兴趣起来。这就要求导游在出团前对游客的相关背景有所了

解并做好准备，通过这样的方法，不但你出色地带好了这个团，而且你学到了许多知识，这样工作上几年，你就真的成了“杂家”、“博家”了。前面我说到导游要了解客人的情况，这对有针对性地准备导游词至关重要。许多导游带团参观溶洞，都会指着一块块的石钟乳告诉游客像什么像什么，但如果客人是搞科技工作的，估计不出5分钟他们就会感到索然无味。因此导游最好多讲些石钟乳的形成原因、这个溶洞的地质发展、当年的开发情况。导游还要注意积累一些笑话，不失时机地在讲解的过程中插入一些相关的笑话，会让讲解生动有趣得多，甚至起到意想不到的效果。一次，我带领的旅游团因修路堵塞在郊外，旅客们很是烦闷和着急。于是我讲这样一个笑话：肥仔在铁路上做了多年的买卖，这天偶然发现一列火车准时到了站。他连忙跑到列车员跟前说：“祝贺你，我在这条铁路上跑了15年，这还是第一次见火车正点到站。”列车员说：“哪里，这是昨天的列车。”大家听后哈哈大笑，然后轮流讲起笑话来，直到我们到达下一个景点。游客的精神状态也是影响导游讲解是否成功的重要因素。比如客人是乘长途火车而来，夜里都没睡好，导游却在那里绘声绘色地大讲特讲，即使他讲得很好，但游客的困盹还是否认了这篇精彩的讲解。这个事例告诉我们，当好导游不但要有对景点的热情，还要有对游客的关怀。这个关怀不单单是指你为他们讲解好的热情，还包括设身处地的为游客着想，千方百计让游客感到这一趟来得值。导游实务，千变万化，新导游在上团之初一定会碰到很多问题，也会积累很多的经验，但只要遵循以上几条规律，就会很快成长为游客认可的合格导游。

"#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