

导游带团技巧之问答法导游资格考试 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__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_B8_A6_E5_c34_508937.htm 问答有四法 问答有四法是指:我问客答、客问我答、自问自答和客问客答四种常见的导游技巧和方法。它不仅可以避免导游员在讲解领域中一统天下的局面,而且能使旅游团队内的气氛活跃,关系融洽,更可满足各种游客的求知欲及解答他们的疑难问题,从而给人难以忘怀的回味。我问客答法 导游员在讲解过程中,为了启发游客开动脑筋,防止单调乏味,适当组织游客积极参与讲解之中是大有益处的,例如:在中国的园林旅游景点中,我们时常会看见各种砖雕、木雕以及各种花纹图案,导游员除了讲解这些所见物的年代、历史和典故外,还可以向游客提问它们的寓意。比如蝙蝠、桃子和灵芝三种图案合在一起为何寓意?导游员这么一问,游客定会兴趣大增、七嘴八舌。导游员采用我问客答法时,所提问题必须是在游客似懂非懂的程度,或者是难度不大,但要动脑筋才能回答。导游员提出问题后,一般要停顿数秒钟,见游客实在回答不出,立即给予答案,否则时间过长会陷入尴尬的场面。这时,导游员将蝙蝠、桃子和灵芝在中国古代的身价和象征细说一番后,说:"三者合而为一,寓意为福寿如意!"此后,周围定会响起一阵掌声。另外,花纹图案中有莲花和鲤鱼象征着"连年有余",牡丹和水仙花象征着"富贵平安",松和鹤象征着"延年益寿"。还有一种图案颇有意义,即树上挂着一颗官印,旁边蹲着一只猴子,其寓意为"封侯挂印"。类似这些寓意的还很多,导游员均可采用我问客答法。再如游览黄山时,导游员就可问:"三前摘翠为何意?您能说

出哪三前吗?" 翠即茶叶, 换言之哪三个节气之前是采茶叶的最佳时间? 喝茶一般人都喜欢, 但要说清哪三前恐怕为数不多, 导游员过一会儿才告诉游客说:" 清明、谷雨、夏至。" 游客中间定会有人说:" 我猜到二个, 还有一个无论如何想不起。这种满足求知欲望和解答疑难问题的方法, 我问客答是最能奏效的。客问我答法 这种方法的含义是回答游客提出的种种问题, 导游员依据一定的事实基础和原则思想进行合适的表达。在整个旅游过程中, 游客的问题涉及面很广, 其难度也有深浅, 同时也具有随时性。导游员首先应该是不厌其烦, 对实在回答不出的问题也应谦虚, 想尽办法做到既不失面子, 也使游客得到心理上的满足。在整个旅游活动过程中, 导游员使用客问我答法要在顺其自然, 尤其是干导游这行时间不长的人员, 不要有意或提倡让客人提问, 当然, 对经验丰富、知识渊博的老导游另当别论了。因为导游界有句行话, 叫做" 导游不怕说, 就怕问"。如果导游员有意让游客提问, 而导游员又回答不出, 他(她)不就处在尴尬和不利的处境上吗? 早知如此, 何必使用。再说, 游客的提问是五花八门的, 导游员也不一定能回答提问的内容, 俗话说:" 万宝全书缺只角。" 导游员最好不要自找麻烦。"#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