

导游实务：导游员妥善对待争辩激动型的游客导游资格考试
PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/513/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_AE_9E_E5_c34_513508.htm

情况简析 一般来说，属于争辩激动型的游客，大多数是由于生理或心理上的原因所造成的。他们为人处世好胜心强，无论什么问题 and 事情他们都要提出异议和反驳，并且非要争个高低，不达目的誓不罢休。其次，在与别人争论时又往往显得很激动，脸色较难看，说话声音又大又快。激动时难免出言不逊，经常伤害别人的感情，往往搞得不欢而散。因此，导游员对待此类游客既不要怵他，又要有充分的思想准备，防止与游客搞得太“僵”。

参考提示 对待争辩激动型游客的基本态度是，不要被卷入毫无意义的争辩之中去。有时可以表示对某种观点和意见的赞同，同时努力使原争辩话题进行转移，当然也不要使对方难堪和下不了台。其次，在与此类游客打交道的过程中，要注意保持头脑冷静，既不怵他，也不伤害他，始终保持一定的交往距离。游客与你争辩或引起激动时，要克制自己不能冲动，而且要有微笑，等到游客停下来以后，再慢慢地进行诱导。当然，在诱导过程中，一要态度和气.二要说话论据充足，论证要正确合理.三要速战速决不拖泥带水，防止再度引发新一轮的争辩.四要给游客面子，不伤和气和感情。导游员应该明白，此类游客必竟是你服务的对象。哪有服务员把自己服务对象搞得很尴尬的道理呢?

百考试题收集"#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