

经验交流：导游员提高游客满意度的方法导游资格考试 PDF  
转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/516/2021\\_2022\\_\\_E7\\_BB\\_8F\\_E9\\_AA\\_8C\\_E4\\_BA\\_A4\\_E6\\_c34\\_516369.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/516/2021_2022__E7_BB_8F_E9_AA_8C_E4_BA_A4_E6_c34_516369.htm) 青春活力是激发游兴的根本提高游客满意度的关键在于激发旅游者的游兴，要想使游客在整个旅游活动过程中始终保持旺盛的精力、高昂的兴致，导游自己必须做到青春洋溢、活力四射，具有出色的鼓动能力和诱导作用。

一、是要讲解生动。要安排多彩的节目、动听的故事和运用感人至深的情感来凭吊古迹文物，要充分考虑游客人身安全、旅游心理和个体细致生活服务。

二、是要详细了解旅游全过程的各种情况，掌握及时与旅游团队进行有效沟通的方法。成功地带领、组织和引导团队，需要导游工作团队(全陪、领队、地陪、讲解员等)、司机和旅游者的互相支持，要详细了解旅游过程中的情况，掌握如何将了解到的情况告诉司机、团长和旅游者的渠道和方法，多采取鼓舞、激励等积极的办法引导大家顺利完成旅游活动。

三、是要经常关心游客生活。要与游客打成一片，以自己的实际行动激发游客的旅游热情。要有自知之明，努力克服个人的缺点，充分发挥优点，把全体游客集体利益和圆满完成带团任务放在首位。做到时刻鼓动游客不畏困难艰险，能在气馁时刻使游客面带微笑，能在困难中获得必要的外援，能提高团队的士气并使游客始终对自己充满信心。要善于提高凝聚力和士气，加强游客的团结与协作精神，赢得游客的支持和帮助。观察能力是服务出色的基础敏锐的观察能力是新形势下对导游的基本要求，有利于导游选择对客服务的适当时机和对旅游活动情况做出预测，通过及时服务和正

确判断能够确保导游提供出色的接待服务。百考试题编辑整理"#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](http://www.100test.com)