

导游经验交流：成功导游的素质与修炼导游资格考试 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__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E7_BB_8F_E9_c34_516370.htm

导游被业界誉为“旅游业的灵魂”、“旅游活动的导演”。休闲体验经济时代，导游服务在旅游接待服务中发挥着核心与纽带作用，其质量水平已成为现代旅游者休闲体验质量高低的最敏感标志。旅游业的发展越来越依赖于导游服务质量整体水平的提高，这对当前导游人员素质培养与提高提出迫切要求。成功导游的定位

1、角色定位 导亦有道。

繁体的“ ”字，是由“道”和“寸”组成的上下结构。由这个中国古代的会意文字，可以对成功导游进行角色定位：“道”，古汉语字典中的解释之一为规律、道理。“道”，又指道德，“寸”，指分寸、尺度成功导游的角色定位可以概括为：熟练掌握导游工作规律与技能，具备高尚道德情操，并能在导游工作中灵活处事、把握分寸。“ ”，游走四方。导游服务是实践性很强的工作。“纸上得来终觉浅”，导游人员应以一定的理论知识为基础，多进行实践锻炼，实际带团时灵活运用理论知识，积累技能经验。同时，在带团游览中扩大知识视野，丰富历史文化积累。

2、服务定位 “服务”的英文单词SERVICE每个字母可以释义为：

S-Smile 微笑。微笑服务是导游心理服务要领之一。微笑能使游客感到亲切，促进与游客的交流。

E-Excellent 卓越的。成功导游大多致力于成为卓越的、杰出的导游，以此作为自己奋斗的目标。R-Ready 准备好。成功导游应具有良好的主动服务意识，提前做好物质、心理各方面的准备。V-Viewing 看待。对待不同国籍、不同阶层、不

同消费水平的游客要一视同仁，平等相待。I-Inviting 有魅力的。在必要的共性因素上融合个性因素，创造标准化基础之上的充满魅力的服务。C-Creating 创造。面对诸多不确定和未知因素，导游人员要能迅速妥善处理随时可能出现的意外。E-Eye 眼光。要着眼大局，从游客的利益和旅游业的可持续发展出发，以长远眼光、整体视角处理带团过程中出现的种种矛盾和问题。优质服务是规范化服务与个性化服务的结合。规范化服务亦即标准化服务，成功导游应当是在规范化服务的基础上，根据游客的个性差异和不同的旅游需求向游客提供优质的个性化服务，并根据自己的优势或特长、爱好，形成自己独特的导游风格。成功导游的“三维”素质体系

成功导游的素质可以分为态度、情商、有效性三个维度。

- 1、态度维度。态度对于导游成功与否起着关键作用。国外不少旅游专家在考核导游员时，考核的第一位的即导游人员的工作态度，可见态度的重要性。态度维度包括以下七个要素：
：计划性。无论是对于整个旅游接待活动还是对于单项的景点讲解，都应作好事先计划，以使各项活动按计划有条不紊地进行。
成就动机。根据美国心理学家弗雷德里克赫兹伯格的双因素理论，成就感是影响人的行为需要的重要激励因素之一，能够有效调动人的积极性。成功的导游，一定要有金牌想法，要将成为最好的导游作为自己的奋斗目标。
自信心。相信自己有掌握各种知识、技能的能力，并且能够将所掌握的知识和技能有效地服务于游客。
自知力。对自身的优势与劣势有清晰的客观的认识，以便发挥长处，克服短处。在游客面前不卖弄，讲解时要以谦逊的态度向游客传递信息。
自我激励。以成为一名优秀导游作为目标，将目标以及完成

目标的过程作为一种激励。对于来自游客的赞扬、旅行社的表彰、行业协会的荣誉等外部激励要学会放大效果，作为自己实现目标的有效驱动力。

冒风险。任何行业都面临着不同程度的风险。导游人员对风险应采取现实主义态度，既敢于负责，不逃避，又要多积累与冒风险事项相关的知识和经验，尽量减少风险带来的负面影响。

挫折忍受力。导游服务对象复杂、游客需求多样，这都增加了工作中出现差错的可能，容易造成挫折感。导游人员应正确看待挫折，提高自己的挫折忍受力。

2、情商维度。情商维度又可称作人际关系维度。一个高情商的人往往社交能力极强，有良好而广泛的人际关系。高情商是成功导游必备的素质，它包括以下五个要素：

认识自己的情绪。在导游服务过程中随时随地都清楚地知道自己的情绪处在什么状态，并了解情绪产生的原因。

管理自己的情绪。导游人员的积极情绪能够感染游客，因此导游人员应保持积极的情绪状态，及时发现产生消极情绪的原因，及时中止消极情绪带来的负面影响，善于把消极情绪转化为积极情绪。

认识游客的情绪。从游客的言行举止和表情变化判断游客情绪状态，帮助游客维持积极情绪，发现游客出现消极情绪后应及时找出原因并采取措施消除或进行调整。

人际关系管理。与游客交往时，应努力给游客以良好的印象，注意一视同仁，避免突出某些游客而造成其他游客的不满；与协作者交往时，要摆正自身的位置，尊重、关心对方，平等协商。为了长远目标牺牲目前的利益。要有自我控制能力，能够为了实现预定目标抵抗诱惑、放弃眼前利益。

3、有效性维度。有效性是指一个人迅速地、正确地完成任务的一种能力，也就是平时所讲

的效率。导游服务涉及面广、内容繁多，对工作效率提出了更高的要求。有效性维度包括以下几个要素：生物钟。导游人员应了解自己生物钟规律，在生物钟最有效时段干最重要的工作，提高效率；同时要了解游客生物钟运行规律，合理安排游览等各项活动，减轻游客旅游疲劳感。节时习惯。导游人员应养成良好的节时习惯。带团前作好充足的准备是节约时间的有效途径。节时方法。如ABC工作分类法：即先干完最重要的A类工作，再干次重要的B类工作，依此类推；工具利用法：如利用传真、电子邮件、移动电话等多种通讯设备预定食宿游览、与计调部联系，能够有效减少联络时间；善借外脑法：涉及其他专业性质的工作，可以请旅行社外部的专家代劳。权责分明。全陪、地陪和领队应当合理分工，各尽其责，协调配合，以提高工作效率。善于学习。知识经济时代要求导游人员掌握更多、更深的知识，而这些知识的掌握，都需要导游人员善于向书本学习，向他人学习，向自己的导游实践经验学习。立即行动。导游服务的独立性和时效性使得导游人员常常需要立即作出决定。在充分思考的基础上果断决定，立即行动，行动后克服困难坚持下去，这是成功导游的重要素质。

成功导游的素质与修炼（下）1、诚。

“诚者不伪，信者不欺”。诚信是旅游业经营之本。导游人员应在导游工作中严格按照与游客签订的合同中的内容及标准提供服务，不应以任何方式收取额外费用或克扣游客。同时，重承诺，守信誉，做到一诺千金，以诚服人。美国一家旅行社在其广告中承诺：“四方旅行社保证每次旅游都有合格的专业旅游领队陪同，我们的领队是经过精心挑选并训练有素的。您的四方旅行社喷气飞机旅游是一次有陪同的旅游，从您起程到

您旅游结束一直都有四方旅行社精选的陪同人员照料。”一位女士过买了四方旅行社的的南美洲旅游产品，在巴西旅游期间，这位游客不慎失足掉进亚马逊河。虽然这是一起以外事故，并且此船不归四方旅行社所有，导游也不是四方旅行社的雇员，女士回国后还是控告了四方旅行社。法庭裁定：广告宣传使这女士相信了四方旅行社会负责整个旅程，最后由四方旅行社向她赔偿了数万美元的损失。这一事故告诉我们：诚信乃导游服务之根本。

2、勤。勤动嘴。语言是导游人员的基本功，在实践中须多加练习以提高口语表达技巧；工作中不懂的问题要多问，将其作为学习积累的途径。勤动眼。意即善于观察。随时观察游客的言行举止以判断其心理，以便提供针对性服务；随时观察团队人数，防止游客走失；随时观察周围环境，提高警惕，避免治安事故的发生等。勤动手。导游不仅是嘴上工夫，旅途中也应主动帮助高龄、体弱的游客完成搬运行李等一些体力较重的活；对于各种设施设备的保养维修要有一定了解，以应对带团途中的突发事故。同时要养成撰写日记、陪同小结等良好习惯。勤动腿。对于旅游目的地要有一定了解，不熟悉的景点应提前进行实地考察；带团过程中应自始至终跟游客在一起，不要怕多走路，更不能脱离团队。勤动脑。是成功导游关于“勤”的修炼中最重要的方面。除了要勤于思考外，还应经常换位思考，站在游客立场替游客着想，设法满足游客的要求，理解他们的“过错”或苛求。

3、能。指技能。成功导游在工作实践中要特别注意以下三方面技能的训练和培养。带团技能。带团技能贯穿于旅游活动的全过程之中，其高低直接影响到导游服务的效果。这是成功导游最复杂但很重要的一项技能

。语言技能。准确清楚、生动通俗的导游语言能使游客感到妙趣横生，留下经久难忘的深刻印象。语言技能是成功导游最基本但很关键的一项技能。讲解技能。导游服务是一门艺术，它集表演艺术、语言艺术和综合艺术于一身，集中体现在导游讲解之中。讲解技能是成功导游最有难度但又最能体现水平的一项技能。

4、灵。导游人员在带团过程中要注意对灵气、灵敏和灵活素质的培养和训练。灵气。指悟性高，反应快。灵敏。即对团队内部和客观情况的变化保持高度的敏感性，以便及时采取措施应对。如由天气预报得知旅游目的地天气的变化，马上联想到团队行程、交通问题是否需要作出相应的调整。灵活。导游服务要因人而异、因时制宜、因地制宜。例如带团去千岛湖游览，导游人员拟通过袁枚的“船到兴安水最清，青山簇簇水中生，分明看见青山顶，船在青山顶上行”的诗句介绍千岛湖水清山秀的景色，但游览中不巧下起了小雨，如按计划讲解显然不合时宜，这时，导游人员灵活应变，改用苏轼“水光潋滟晴方好，山色空蒙雨亦奇”的诗句讲解，就会产生较好的导游效果。

5、赢。“赢”即成功。导游人员走向成功之道，可以从“赢”字结构包含的五个层面去解读。“亡”危机感。在旅游市场竞争日益激烈、游客需求更加个性化的今天，导游人员应有居安思危的意识，要有时刻可能被人超越、取代的危机感和压力，并善于将其转化为促进自己不断学习提高的动力。“口”口碑。导游人员应以诚信、热情、周到、高效的服务赢得游客的满意，建立良好的声誉和形象，从而在业界树立良好的口碑。这是一个成功导游不可或缺的。“月”计划性。成功的导游能做到未雨绸缪，具有事前计划、事后总结的良好习惯

，其工作往往有条不紊、井然有序，导游服务效率和质量也就能保持较高的水准。“贝”效益。成功的工作总是富有成效的。导游服务在保证服务质量的基础上，应为旅行社和社会创造更多的经济效益、社会效益和生态效益。这也是成功导游的意义之所在。“凡”平常心。导游人员要想取得成功，应具备良好的心理素质。待人、处事要有一颗“平常心”；不好高骛远，甘于平凡，乐于奉献，在平凡的导游工作中做出非凡的业绩。成为一名成功导游并非一日之功，它要求导游人员具备各方面的综合素质与能力，并在导游实践中不断加以锤炼；但也并非遥不可及，只要导游人员在平时工作中注意学习、积累与修炼，努力提高自身的素质，就一定能够实现目标。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