

导游人员带团的特点有哪些？在带团中应遵守哪些原则？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_ti2020/541/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_BA_BA_E5_c34_541768.htm 导游人员的特点

1. 工作的流动性 导游人员的工作环境不是静止的。
2. 接触的短暂性 导游人员为不同旅游团队的游客以及众多的散客服务，接待并为游客服务的时间相对较短，和游客的接触也不深，即使遇上个别爱挑剔的游客也只是相处几天而已。
3. 服务的主动性 导游人员的职责决定了他对旅游团对的聚焦点，是带团过程中的明星人物。导游人员与游客对旅游地所掌握的信息具有不对称性，因而导游人员负有组织游客、联系、传播的职能。基于以上的特点，导游人员与游客相处时，应以下列原则为带团准则。

1. 游客至上原则 导游人员应有责任感与使命感，工作中要明辨是非曲直，遇事能遵守职业道德并为游客着想。
2. 履行合同原则 导游人员带团要以契约为基础，是否履行旅游合同的内容时评估导游人员是否履行职责的基本尺度。这一标志涉及两个方面，一是企业内部制定的相关成本、责任等方面的约束；二是合同规定的相关服务内容与等级要求。导游人员要设身处地的为公司着想，也要为游客着想。
3. 等距离交往原则 尊重人是人际关系中的一项基本原则。不管游客是来自境外还是境内，是来自东方国家还是西方国家，也不管游客的肤色、宗教、信仰、消费水平如何，导游人员都应一视同仁地尊重他们。导游人员不应对一些游客表现出偏爱，导游人员的片面行为会造成旅游团队的内部关系紧张，因为每一位游客都为旅游付出了同样多的钱，他们要求得到同等的待遇是合情合理的，导游人员应该尽力把

事情办得人人满意，皆大欢喜，除非特殊情况，导游人员应该采取的态度是与每位游客都要友好、礼貌和殷勤。

。"#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