

导游员用什么办法消除游客的消极情绪？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_E5_91_98_E7_c34_541770.htm

调节游客情绪，消除其消极情绪的方法主要有：

1. 补偿法 物质补偿法：在住房、餐饮、游览项目等方面若有不符合旅游合同规定的情况，应对游客予以补偿，而且替代物一般应高于原来的标准。精神补偿法：因某种原因无法满足游客的合理要求而导致游客不满时，导游人员应实事求是地说明困难，诚恳地道歉，以求得游客得谅解；也可先让游客将不满情绪发泄出来，待消气后导游人员再设法向游客解释。
2. 转移注意法 导游人员要有意识地调节游客的注意力，使游客的注意力从一个对象转移到另一个对象上。当旅游团出现消极现象时，导游人员就应设法用新的、有趣的、有趣的活动，或用幽默、风趣的语言和诱人的故事吸引游客，从而转移游客的注意力，忘掉或暂时忘掉不愉快的事，恢复愉快的心情。
3. 分析法 将造成游客消极情绪的原委向游客讲清楚，并一分为二地分析事物的两面性。对因某些特殊要求得不到满意而情绪不佳得游客，导游人员要从“合理”和“可能”两方面加以分析。如游客对被迫坐火车而不是乘飞机从甲地到乙地不满，此时导游人员除说明购不到机票的原因外，可进一步地分析得失：不能及早到乙地，失去了在乙地的部分游览时间确实可惜，但坐火车旅行可游览沿途风光，享受到空中旅行享受不到的乐趣。导游人员采用分析法往往是不得已之举，不能常用，不能滥用。

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