

江苏省2009年导游考试《导游服务技能》第七章导游资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/543/2021_2022__E6_B1_9F_E8_8B_8F_E7_9C_812_c34_543135.htm 第七章 导游服务水平的提高 导游服务理念与技巧 一、导游服务水平是导游员运用多掌握的知识和经验为旅游者服务所达到的境界。 二、导游员在与旅游团（者）相处过程中所形成的相对稳定的认识即为服务理念。 三、导游服务理念：诚信待人、宽容理解、服务意识、加以引导、融为一体。诚信是人际交往的基础。不干涉旅游者的隐私和自由。导游员的工作依赖于服务。旅游团是临时组合而成的一种松散性的团体。导游员在形式上是被动的，但导游工作是主动行为。导游要积极充当旅游活动的主导者，强化旅游者的集体观念和时间观念，把无序的旅游团引向有序。 四、导游带团是否成功的两个方面 1．导游内容为旅游者接受的程度 2．旅游者对于旅游活动的参与程度。 五、导游服务技巧 1．把握旅游者心理 2．灵活安排游览内容（根据旅游者的生理特点及心理需求灵活机动的安排游览） 3．引导旅游者审美 4．注重交往技巧（问候 交谈 回答 劝说道歉 拒绝） 六、旅游要“旅要速，游要缓”，要把握好游览的顺序。要有序曲、有高潮、有尾声。 七、景点尽可能由远而近。以最短的时间返回住处。 八、旅游的实质是寻觅美、发现美、欣赏美。 九、面对自然物质和自然景观所产生的自然美。面对人类自身活动和社会现象产生的生活美。面对人类创造的艺术作品而产生的艺术美。 十、交谈是增进导游员与旅游者之间相互了解，加深友谊的重要途径。 十一、能正面回答的尽量正面回答，要是非分明、毫无隐讳的答复

。以澄清对方的疑惑和误解。所问问题很难讲清楚，宜采用反问的形式。刁钻、尖锐，只能采用曲折含蓄的语言予以回避。略加解释后，用其他话题一带而过。十二、劝说可以采用沟通式，也可以采用见解的迂回式。对情绪低落的是要安慰性劝说。十三、导游员最常用的道歉方式是微笑。不便的采取迂回式道歉，用实际行动来见解地做补偿。用诚心的自责式道歉。要诚恳。把握好分寸，次数。考试\大收集道歉一定要掌握好“深感遗憾、必须道歉、主动认错”三者之间的关系。十四、微笑不语是对无法拒绝的要求最佳的选择。要尽量婉言拒绝。

导游服务理念与技巧

一、心理服务又称情绪性服务，是导游员为调节旅游者在旅游过程中心理状态失衡所提供的服务。

二、旅游者的一般心理特征：安全心理、猎奇心理、审美心理、求全心理。求安全心理是每一位旅游者出门旅游时的共同心理特征。

三、旅游者的一般行为表现：放任行为（具有破坏性）和从众行为。

四、从众：是个体在团体的压力下放弃自己的主张和要求而采取同多数人相一致的行为。

1. 表面认可、内心坚持己见的顺从行为
2. 表面和内心一致认可的从众行为。

五、不同旅游者不同的心理特征和行为表现

1. 女性：谨慎、好倾听、情感丰富、好购物
2. 男性：开朗、随便、理智、表现欲望强
3. 儿童：依赖、好奇、受外界影响大
4. 青年：好表现、冲动、幻想
5. 中年：持重、务实、追求安逸
6. 老年：喜欢热闹、保守、慢节奏
7. 东方人：含蓄，内向，善于控制感情，委婉表达意愿。思维方式从大到小，从远到近，从抽象到具体。
8. 西方人：开放，爱自由，易激动，感情外露，喜欢直截了当表面意愿并希望得到肯定的答复，思维方式从小到大，从近到远

，从具体到抽象。9. 英国人：矜持，幽默，绅士派头十足。10. 美国人：开朗，大方，爱交朋友但随随便便。11. 法国人：喜自由，易激动，爱享受生活。12. 德国人：踏实，勤奋，不尚虚文。13. 意大利人：热情，无拘无束，热爱生活。14. 文化层次、品位较高的旅游者：大多严谨持重，发表意见往往深思熟虑，一旦发表，希望得到导游员的重视，期待高品位讲解，获得高雅的精神享受。15. 一般游客：喜欢不拘形式的交谈，话题广泛，带有普遍性的问题及热门话题，期待故事性的讲解，轻松地旅游度假。16. 稳重型：牢记科学性原则。17. 活泼型：增强趣味性，多讲故事和传说。18. 忧郁型：加强情感交流，适当保持距离。19. 急躁型：抓住他们的兴趣点开展带团服务，诱导而不是强迫，消除可能的分离倾向。

六、提供心理服务的基本要求

- 1 重视旅游者；
- 2 保持微笑服务；
- 3 学会使用柔性语言；
- 4 与旅游者建立“伙伴关系”；
- 5 多提供个性化服务

七、个性化服务是相对规范化服务而言、针对旅游者个别需要而在合理与可能的条件下提供的服务。也是一种建立在理解人、体贴人基础上的富有人情味的服务。

"#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