

上海2009年导游考试《导游服务技能》第五章导游人际交往技能导游资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/544/2021_2022__E4_B8_8A_E6_B5_B72009_c34_544932.htm 导游人际交往理念决定了导游员同旅游者相处的深浅程度。 导游人际交往的基本理念：诚则灵 理解旅游者 融合 导游人际交往的特点：浅层次 主动性 零距离（观看文艺演出等活动中，导游员通过更换座位等形式，尽可能和更多的旅游者接触、交谈） 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 旅游者的一般行为表现：放任行为、从众行为 女性旅游者：比较胆怯、行事谨慎、喜欢倾听、好购物、感情丰富、自制力弱 男性旅游者：比较开朗、务实、敢于探索、喜欢出风头 中年旅游者：不轻易冲动、行事谨慎、务实、趋于享受，喜欢悠闲轻松的游览节目，对导游水平有较高要求 老年旅游者：注重舒适和愉快、对交通工具和游览活动的安排有一定的要求、喜欢热闹、行动迟缓 商人：喜欢购买纪念品，对价格方面不太敏感 政府官员：对旅游安排和服务效率要求比较高 日本人：崇尚礼仪，注重小节，喜欢集体行动，时间观念强，爱不停地观看，热衷于购物 美国人：开朗、举止大方、喜新奇，重实利，喜欢与人交谈 英国人：矜持、冷静、尊重妇女、守时、守纪律、多看少语 法国人：热情、豪放、喜欢与人交往、喜欢自由活动 德国人：踏实、勤奋、有朝气、守纪律、好清洁、爱音乐。注重旅游产品质量 韩国人：自尊心强、重礼仪、讲礼节 导游员同旅游者相处，总体上属于双向沟通。 轮型沟通，是处于中心位置的人同团体成员进行的个别交流。 星

型沟通是指中心人物同全体成员的共同交流。影响有效沟通的因素：语言障碍、认知障碍、文化障碍

家长自我状态：以权威和优越感为标志，通常表现出批评、判断、教训、指导，有时也会流露出关怀和怜悯

儿童自我状态起主导作用时，其行为是冲动的；人格受家长自我状态支配时，其行为比较固执；只有在成人自我状态作用下，其行为才是明智的、合情合理的。

导游员同旅游者交往要避免冲突，积极创导协调型交往。导游员就要适当以某种顺从去满足旅游者的家长自我(命令式)心态，或者某种关怀去包容旅游者的儿童自我(任性式)心态。

调节旅游者情绪的方法：补偿法、分析法、转移法

正确地解读旅游者的情绪状态，是导游员有效地调节旅游者情绪的基础。

兴趣就其内容而言具有转移性特点，就其程度而言具有增减性。

客人类型特征待客方式

老好人型常用温和语气讲话要有礼貌地相待

猜疑型没有根据和证明就不相信讲话要有根据，不用模棱两可的语言

傲慢型瞧不起人让其充分亮相后，以谦虚态度耐心说服

腼腆型性格内向，说话声小亲切相待，忌用粗鲁语言

难伺候型爱挑毛病，板着面孔避免陷入争论

唠叨型说话嗦，不得要领在不伤害客人感情的前提下，耐心说服

急性型不稳重，稍许不如意就发脾气要以沉着温和的态度相待

嘲弄型不认真听讲，爱开玩笑不要被缠住，不要理睬

沉默寡言型不健谈主动打招呼搭讪

散漫型不遵守时间，自由散漫虽然难以伺候，但要有礼貌地耐心说服

合作共事的要点：尊重领队，主动争取配合

多给领队“面子”，满足其表现欲

工作上给予支持，生活上适当照顾

与不合作领队的共事：坚持有理有礼有节，避免正面冲突

争取团内大多数旅游者的理解与支持，必要时报告旅行社"

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