

特级导游员王连义讲导游,不看后悔,看了获益非浅导游资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式,建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/575/2021_2022__E7_89_B9_E7_BA_A7_E5_AF_BC_E6_c34_575843.htm 中国市场游客现状分析 一 以广东、广西为中心的珠江三角洲地区游客情况 此地区游客为中国市场现阶段最重要的游客,全国百强社有47家在广东,有人甚至说“不做广东游客就等于没有做旅游”,在世界范围内有此说法:美国是世界上出游人数最多的国家,英国是旅游业产生最早的国家,德国是出游消费最多的国家。广东游客最具有财气,他们讲就辛苦的工作,自在的花钱,他们月平均收入3000元左右,人口占全国200 / 1,但是银行存款占全国的20 / 1,每年底人均剩余可支配约16000元左右,他们是最好带的游客,只要吃好、住好、对讲解没什么要求,注意安排参与性节目,导游人员要安排购物,晚上一定要安排夜生活,看看夜市什么的;对广东人欢迎词可这样说:“欢迎各位财神爷、财神奶奶、财神大哥大姐的到来,你们是落实邓爷爷指示最好的人,是先富起来的人,感谢你们来我们这里扶贫”。二 以上海为中心的长江三角洲地区,他们那里平均月收入2000元左右,讲就算计消费,有钱就先买保险,出游时毛病多,喜欢挑毛病,恨不得旅游回来投诉你再把钱挣回来,在他们眼里除了上海,中国其它地方的人都是农村人。安排他们的团队注意一定要按合同约定,景点丰富,行程一定要紧凑。对他们一定要投入感情服务上海人最想听的最愿意听的一句话:“大哥,看和你这几天的接触,你的性格可一点都不像原先外面传的上海人啊”。三 以北京、天津、山东、山西地区为中心的黄河中下游地区,他们

月人均收入1000多元，北京人重政治、关心政治，非常好面子，有钱就现在先买车，关心政治，好吹牛，到哪里没他们不知的事情。喜欢被吹捧，如你们是大地方来的，我们这里是小地方，有些东西不如你们那里，还请多多包含，和他们商量事情一定要像和领导汇报工作似的。

四 以哈尔滨为中心的松花江流域地区，人讲究仗义，天生豪爽，粗旷但亲切，吃饭要喝酒，注意吃饭不要用小盘子、他们喜欢炖菜。有钱先买房。

导游员上车致欢迎词的五点标准

- 一、表示欢迎
- 二、介绍人员
- 三、预告节目
- 四、展示心态
- 五、预祝成功

检查导游工作标准的20个方面

- 1 声音的可闻度，语音语调有无变化，有没有抑扬顿挫，有无美感。
- 2 措辞是否准确、得当。
- 3 拿话筒姿势是否标准，声音经过话筒是否失真（男同志应两脚自然分开，与肩同宽；女同志拿话筒应右脚在前，走斜钉子步，右手执话筒，轻轻放在右嘴角下，注意话筒一定不要挡住嘴）。
- 4 出发时是否清点人数（注意手法不要像点西瓜似的），是否做出预告。
- 5 导游员永远应该第一个下车，最后一个上车。
- 6 讲解所用材料是否可靠，有出处，做为一个导游员不允许同样一个问题问你两次都不会回答。
- 7 衣着是否整齐，打扮是否得当，决不允许穿拖鞋。
- 8 证件是否按规定佩带到位。
- 9 为游客选点是否到位，视角是否清楚。
- 10 景点的文化内涵是否可以揭示清楚。
- 11 讲解用词可接受程度如何，是否讲就见什么人说什么话，见老农民你老给他讲唐诗宋词、见老教授你给他讲荤笑话等等事情。
- 12 车上所讲的内容和车外景点有没有逻辑关系。
- 13 导游的讲解是否面对游客，切计永远不要拿着屁股对着游客。
- 14 面部表情是否自然和谐，带笑容。
- 15 导游语言是否是生动的，形象的，富有表达利

的口头语言。 16导游所用的知识是否平等（在散客团队里经常发生，游客的文化水平、经济条件等不同的情况下切忌要一视同仁）。 17讲解是否引起了游客兴趣，有无幽默感。 18手势是否使用得当，体态语言在导游中占70%的重要性。 19在讲解中口头语是否很多，可自带一部录音机下团后放给自己听。 20口齿是否清楚，交代问题是否清楚。作为一个导游决不允许同一样的问题第二次回答不出来。 "#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