

考生经验谈：导游们背后的酸甜苦辣导游资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/633/2021_2022__E8_80_83_E7_94_9F_E7_BB_8F_E9_c34_633158.htm id="mqjp" class="kklk" style="word-break:break-all."> 总见到游客投诉导游素质低、收回扣等，其实做导游也有满腹苦水。记者日前采访了本市几家旅行社的导游，请他们讲述导游经历中的酸甜苦辣。酸 购物拿回扣背后的“委屈” 据报道，“整个旅程也就只有三四天，但导游却天天带着我们去购物，真不知道他们究竟从中赚了多少钱，赚了多少钱。”每趟旅游回来，不少游客都这样抱怨。小吴导游对此可是满腹委屈，他举了一个例子：“泰国六天游目前的价格是2100元左右，可是光一张来回机票就要1700元，剩下的不到500元要负责6个白天5个晚上的吃、住、行、游的所有费用。”旅游业越来越发达，游客越来越精明，而利润空间减少，使旅行社不得不打起价格战，既要使旅游行程排得满满，使游客们觉得物有所值，又要想办法赚取利润，其中使游客购物就是手段之一。小吴说，其实，不少游客本来就有购买当地土特产的习惯，既然有此需要，导游们何乐而不为？甜 与旅客建立友谊关系 “每次带团出行，最快乐的事情莫过于与游客们建立起信任，建立起友谊。”这是每一位导游的心声。刘祈宏导游向记者讲述了一件事情：今年春节期间，他带一个团到潮阳旅游，不料车开到棉城时刚好遇到当地在“游标”（标旗民俗游行），整辆车被硬生生地卡在马路中间进退不得。带团旅游最担心的事情就是耽误旅客的行程，当时小刘急得团团转，突然间把脑袋一拍，指着那支“游标”队伍开始向游客们讲解起潮汕

的“游标”及民俗，依靠平时的积累加上即兴发挥，让游客们个个听得津津有味。就这样，他把本来一段非常难熬的塞车时间变成一个潮汕文化交流会，事后旅客们个个都夸奖小刘见多识广，还把他当成朋友，着实让小刘得意了好一阵子。

苦 生病的导游要照顾生病的旅客 去年，小曾带团到云南，没想到抵达目的地时当地气温骤然下降，还一直下雨，全团包括她在内差不多有一半人感冒，尽管她喉咙发炎全身发软，但还得硬撑着照料其他生病的旅客。她笑着说：“所有人都能倒下，导游就是不能倒，因为责任都在导游身上。”在帮助旅客的过程中，也收获了游客的友谊。不过，这样还不算苦，每次出游遇到旅客迟到是导游们最感头疼的事情。小曾说，有一次本来交代好7点半用餐8点钟出发，结果有一位经常迟到的旅客等到8点多钟仍不见踪影，全团的人个个都在车上等得很不耐烦，小曾也免不了受到抱怨。辣 个别旅客提出过分要求 小万是名年轻漂亮的四川辣妹子，她偶尔会遇到个别客人对她提出过分的要求。有一次，团里有位年约五旬的男子看着四下无人便低声对她说：“晚上你来陪我吧。”小万听了赶紧耍了个太极，当即把头一扭走开了。男导游有时也会遇到旅客的性骚扰，小李去年有一次带团，一名中年女子凌晨时分打电话要他到大堂喝酒，当时小李尽管很困，但想到旅客也许有事就答应了。没想到酒过三巡那女子有意无意勾肩搭背，装做“不胜酒力”要小李扶她去房间。小李看不对头，马上叫了大堂一名服务员帮他一起把那女子扶到房间，随后他马上把手机关了。行内人士：导游必须具有良好心理素质 有的导游抱怨说，明明自己就住在旅客的隔壁，但旅客们不管有什么事，就连热水器不知道怎么开这类

本来属于服务员工作范围内的事情，也要拨打他的长途手机。市区某旅行社的方经理认为，导游其实是一门学科，一个好导游必须具备良好的心理素质和身体素质，要懂得如何处理好与旅客的关系。有些事情导游应该事先向旅客们“打预防针”，就能为自己省下许多不必要的麻烦。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