

导游如何正确为游客提供心理服务导游资格考试 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\\_\\_E5\\_AF\\_BC\\_E6\\_B8\\_B8\\_E5\\_A6\\_82\\_E4\\_c34\\_633313.htm id="tb42"](https://www.100test.com/kao_ti2020/633/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_A6_82_E4_c34_633313.htm id=)

class="mar10" style="word-break:break-all."> 向旅游者提供令其满意的心理服务，是对旅游者的尊重，也是导游员完美带团的基本条件，所以导游员必须做到以下几点。（一）尊重旅游者自尊心人人都有，自尊心（包括虚荣心）是人的最为敏感的神经。心理学研究认为：人们不管什么情况下都会不惜代价来保卫和维护自我形象，并且一有机会还要设法抬高自我形象。换言之，旅游者千里迢迢来当地观光游览，都期望得到当地人的欢迎、尊重、关心和帮助。这里并不存在国别、社会地位和经济地位的不同，所以我们要一视同仁地尊重所有旅游者。对有生理缺陷的旅游者，尤其不能伤害他们的自尊心。来源：考试大 要求尊重是人际关系中的基本准则之一，“扬他人之长，隐其之短”是尊重旅游者的一种重要做法，在旅游活动中导游员要妥善安排，让旅游者进行“参与性”活动，使他获得自我成就感，从而使其在心理上获得极大的满足。不过，导游员要注意，“参与性”活动绝不能勉强游客，避免触动他们的自卑感。（二）保持微笑服务微笑是自信的象征，是友谊的表示，是和睦相处、合作愉快的反映。微笑是人所拥有的一种高雅气质，微笑是一种重要的交际手段。真诚的笑、善意的笑、愉快的笑能产生感染力，从而缩短了人们之间的距离，架起和谐交往的桥梁。微笑是一种无声的语言，具有强化有声语言、沟通情感的功能，有助于增强交际效果。德国旅游专家哈拉尔德·巴特尔在（

合格导游)一书中指出：“在最困难的局面中，一种有分寸的微笑，再配上镇静和适度的举止，对于贯彻自己的主张，争取他人的合作会起到不可估量的作用”。导游员若想向游客提供成功的心理服务，就得向他们提供微笑服务，要笑口常开，要“笑迎天下客”。只要养成逢人就亲切微笑的好习惯，你就会广结良缘，事事顺利成功。

采集者退散

(三)学会使用柔性语言“一句话能把人说笑，也能把人说跳。”让人高兴的语言往往柔和甜美，称之为“柔性语言”。柔性语言表现为语气亲切，语调柔和，措辞委婉，说理自然，多用商讨的口吻。这样的语言使人愉悦亲切，有较强的征服力，往往能达到以柔克刚的交际效果。导游员在与旅游者相处时绝不要争强好胜，不要与旅客比高低、争输赢，不要为满足一时的虚荣心而作“嘴上胜利者”，而要在导游服务中贯彻“双胜原则”。

来源：考试大

(四)与旅游者建立“伙伴关系”

旅游活动中，游客不仅是导游员的服务对象，也是合作伙伴。只有游客通力合作，旅游活动才能顺利进行并达到预期的良好效果。为了获得游客的合作，一个很重要的方法就是导游员设法与游客建立正常的伙伴关系。“有朋自远方来，不亦悦乎”，“在家靠父母，出门靠朋友”等俗语是导游员在带团过程中常常讲到的语言。因为旅游者初来乍到，未免产生紧张、戒备、担心等心理，而影响了正常的游兴，所以导游员在带团过程中，将自己定位于旅游者的朋友。行动中也要的确，时时处处像朋友一样为他们着想，在雨中真情地为客人撑起一把伞；累时为他献上一曲歌；病时带去无限慰藉??真情地、零距离的朋友“伙伴关系”地建立不但可以让游客感到宾至如归，而且可以尽享旅游之美、之乐；同

时也会让导游员工作中出现的小失误，得到游客真心的谅解，从而工作更加顺利、愉快。www.Examda.CoM考试就到百考试题（五）多提供个性化服务 个性化服务是一种建立在理解人、体贴人的基础上的富有人情味的服务。导游员要在做好旅游合同规定的导游服务的同时，对旅游者的特别需求给予“特别关照”，使他们感觉受到了优待，产生自豪感。多提供个性化服务的关键在于导游员心中是否有游客，眼中是否有“活儿”，是否能主动服务。“细微之处见真诚，莫因小事而不为”应当是导游员的箴言。我国有位经验丰富的旅游专家提出了“多走一里者优”的口号，强调在为大家服务的基础上给旅游者以特别照顾。优秀导游员之所以优秀，之所以突出于一般导游员，其区别往往就在这里。举例：有一次，海南!旅行社在接待近"##人的“夕阳红”团队时，因为人数多，导游员几乎匆匆忙忙难得吃上一口定心饭，几天下来一些导游员松懈了，而一位细心的老导游依旧在席间走动，巡视、关照客人用餐情况。忽然她发现一位客人（其他车上的）在吃饼干喝白开水，便上前询问，方知客人有民族信仰，几天来不想麻烦别人所以没说也没吃饭。这位导游顿生愧意，自觉失职，马上和餐厅联系净锅，用素油炒了几样素菜为客人奉上。以后的几天中她都是亲自到厨房监督出菜，保证让客人吃得放心、安心。临别时，那位客人热泪盈眶，感谢导游细心关照，并言此番海南行，实乃终生难忘。百考试题(www.Examda.com)（六）具有针对性 泛泛地谈论为旅游者提供心理服务是不够的，提供心理服务必须具有针对性，才能产生预期的效果。要使心理服务具有针对性，首先应该了解旅游者，了解他们的期望、要求和困难，了解他们

的心理特征、兴趣爱好和审美情趣，了解他们的出游动机以及在旅游过程中的情绪变化。只有在充分了解服务对象的基础上，向他们提供的心理服务才可能有的放矢，才不至于出现“好心办坏事”的现象。比如我们知道中国人常说：“谁不说咱家乡好”。所以对山东人讲：你真像山东人（意夸其好汉）；对江西人讲：你真是老（革命精神不变），都会令他们高兴。可如果对上海人讲：你真像上海人呀，便犯忌。因为许多社会学家研究表明，上海人最喜欢的话是不像上海人，特别指人际关系，经济往来上。所以导游员带团时心理服务一定要注意针对性，切忌一概而论。来源：考试大小编支招：先了解：常规游客共有四大类再下药：游客个别要求及心理服务技能小编推荐：导游员提高游客满意度的方法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](http://www.100test.com)