

导游实务：导游带团技巧之对付扰乱法导游资格考试 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_AE_9E_E5_c34_633790.htm 每次带团作为导游员都有一种愿望，那就是高高兴兴带团、平平安安回家。然而往往事与愿违，不知为什么，在每一个旅游团中或多或少都会出现些“难弄的游客”以及“小团体”。这些扰乱旅游正常秩序的因素，常常搞得导游员头昏脑胀，严重影响带团质量。为了带好旅游团，做到既不受扰乱因素影响整个团的情绪，又要用导游员的智慧去对待这些扰乱行为，对待“难弄的游客”要用心计。在每一个旅游团队中都会出现一个或几个难弄的游客，他们中间有些人做人精明办事老练，时常用自己的处世哲学去衡量导游员的所作所为。在旅游过程中也常常表现出与导游员对着干的姿态，好胜心又极强。在游客眼里他（她）像个“旅游批评家”，专门从事评头论足的“专业工作”。比如导游员要安排游览行程，他却要打乱导游员的安排并且发表自己另搞一套的高论。又比如在旅游餐厅用餐时，尽管膳食质量无可挑剔，但也少不了这位评论家的评判等。这些人的种种表现自然地会引起其他一些游客的注意，因而使不少游客“人云亦云”起来。作为导游员此时心里必须明白，在某些处世方面你可能远不如这些人，但你应该扬长避短，主动权还是在导游员手中，问题关键是用智慧去对待这些游客。首先，导游员切忌用语言和行动去迎合这些人的胃口，对于那些奇谈怪论和歪点子要及时给予制止。与此同时，也可及时赞赏这些人所提的合理化建议，但必须有节制，不必大加赞扬。此举是为了让这些人的懂得如果是真正想把事情办好自然会得

到绝大多数游客的拥护,如果是扰乱那只会受到反对和谴责。其次,关于游览行程的安排问题,导游员既可充分肯定旅行社安排的科学性、紧凑性和合理性,或拿出旅行社所规定的行程安排表,以示遵照游客与旅行社所签合同执行,亦可采用因人、因时、因地的旅游原则作一解释。这些人可能多次来到此地,但是新变化的情况肯定是没有导游员清楚的。又比如,对待无懈可击的菜肴,导游员可直接去找那些“评论家”谈谈,也可请厨师一起征求一下他们的意见。并请他(她)说出具体的不足在何处?如果真的评判有理,导游也应当表示感谢,这样对人对己对大家都有好处。导游工作做到家,总比站在一边受人冷言冷语好得多。总之,对待这些游客的扰乱,导游员处事为人要小心谨慎,事先要有一个明确和周密的安排和计划,不要给这些人抓辫子和钻空子。对待“有些游客”必须认真在旅游团中或许有极少数为人心术不正、品行不端、时时处处想占便宜之人。这些人在观光游览中总是在寻找各种机会和借口,一旦出现些服务缺陷,他们马上就跳出来扩大事态,并且提出过分的要求和赔偿目标,不达目的誓不罢休。这不仅影响正常的旅游秩序,也会引起全团不稳定情绪,最为严重的是会搞得全团乱七八糟,游程也被迫终止。在这方面的教训和案例实在是太多,许多导游员也有切肤之感。

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