

导游第一次带团经验技巧讲解导游资格考试 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_E7_AC_AC_E4_c34_633829.htm

1 什么是导游推销的AIDA原则？AIDA原则是世界商界的推销原则：A - Attention, 指通过有趣的尽可能具体的形象介绍，引起对方对推销商品的注意力。I - Interest, 指通过进一步展开已经引起对方注意的内容，以求激起对方对商品的兴趣。D - Desire to act, 指促使对方希望记忆部了解情况，获得启示，激起对商品的占有欲望。A - Action, 继续努力，促使对方采取占有商品的行动。导游员在推销旅游购物、推销附加游览项目，不得已变更、原定游览行程时均可灵活运用此原则，可以取得良好的效果。

2 导游必须注意保持良好的形象：因为：如果导游员在旅游者心中树立起良好的形象，他就有将旅游者团结在自己的周围的可能；如果旅游者信任导游员，他们就会帮助导游员解决困难，正确对待旅游活动中出现的问题和矛盾，积极配合、协助导游员顺利完成整个导游过程。良好的形象具体表现如何呢？要体现职业化形象：游客是导游人员的服务对象，是雇主，不是一般意义上的朋友，所以导游与之不可太随便和亲热，为游客服务要有幽默感，但决不流于低级趣味；导游人员的仪表应清新、高雅、保持端庄优美的风度，精神饱满、乐观自信、热情友好，努力使旅游者感到你是一位可信赖的导游员；不亢不卑，恭而有礼，保持民族的尊严和荣誉，遵守五守（守时、守分、守法、守纪、守密）；说话不模棱两可，办事既要沉着冷静，又要果断利索，出现紧急问题时要知道如何控制局面，要敢于承担责任，

使旅游者有一种安全感；随时关心旅游者，了解他们的个别需求，并在“合理而可能”的情况下尽量给予满足。重视第一印象，导游人员的第一次亮相时需要重视“出面、出手、出口”-“出面”指导游员要显示出自己良好的仪容仪表、神态风度；“出手”指导游员表现在动作、姿态等诸方面的形象美；“出口”指导游员所使用的语言、语音、语调和语词的丰富性和正确性。

3 导游人员应怎样进行性格定位？

- 1) 保持理智旅游本是一件愉快的事，但随时可能有不愉快的事情发生。导游人员就是要为游客排忧解难，使游客避免烦恼。当事情出现差错或游客抱怨时，导游人员要保持耐心和理解，专业性地、平静地处理出现的问题。这需要导游人员在与不同层次的游客打交道时能熟练而灵活地运用公关知识，随机应变处理问题，搞好各方面的关系。一个导游员如果因控制不住情绪而对游客发脾气，不管是否有理，其后果都是严重的。要做到在任何情况下导游员都能平心静气也不容易，这就要求导游员多学习心理学知识，以有助于更好地了解游客的需要并正确对待自己。
- 2) 保持轻松的风格人们旅游是为了愉快，一名能使游客愉快、有幽默感和智慧的导游员比一名认真三没有笑容的导游员更具吸引力。
- 3) 保持热情的个性
- 4) 行使领导权

导游员在领导初期就要树立领导者的权威，明确要做什么和怎样去做，出了问题能全面控制局面，这样游客就会对其能力表示信任，并感到轻松自在。

4 在散客接待中应注意什么？

- 1) 与散客介绍认识后，应尽快记住散客姓名、体态和容貌，并设法了解其国籍、职业、性格、特征和习惯行为。但不宜直接询问游客，可从与散客的交谈中发现线索。
- 2) 散客吩咐的事情要记在记事本上，并确实去做，最后将结果告诉客

人。3) 让客人作自我介绍。散客的特点是散，客人互相都不熟悉，导游人员在做完自我介绍后最好让客人互相作自我介绍，以便于今后散客之间能更好地互相帮助，导游人员的工作也便利的多。

5 导游讲解的要求是什么？1) 口齿清楚、见解明了、措辞恰当、层次分明、逻辑性强，有根有据；2) 文物古迹的历史背景和艺术价值、自然景观的成因及特征必须交代清楚；3) 使用通俗易懂的语言，忌用有歧义和生僻的词汇。4) 在导游服务中，导游员的目光应正视游客-即视线与游客平行。在讲解中还需环视以观察游客的动向和反应。另外应注意，导游员的视线停留在某一游客的时间不宜过长，以免引起游客的误解和反感。5) 在讲解中可以适当增加一些娱乐性的细节，这样会使事实更加生动。加入一点导游员个人的信息，有时可以引起游客较强烈的反应，效果更好。6) 在旅游车中讲解时应注意交通状况，适当调整讲解内容的长短，让游客有休息和思考的时间；另外要使用明确的指示语，如“在你们（游客）的右边。。。。。”“你们左边棕黄色的建筑是。。。。。”

6 何谓导游讲解八大法？1) 分段讲解法 是指将一处大景点分为前后衔接的若干部分来分段讲解。首先在前往景点的途中或在景点入口处的示意图前，导游人员概述介绍景点（包括历史沿革、占地面积、欣赏价值等），并介绍主要景观的名称，使游客对即将游览的景点有一个初步的印象，使之有一睹为快的要求，然后再到现场顺次游览。导游人员在讲解这一景区时注意不要过多地涉及下一景区的景物，但要在快要结束这一景区的游览时，适当地讲一点下一个景区，以引起游客的兴趣。此讲解法适合在讲解规模大的重要景点

是使用。2) 突出重点法 是指导游人员在讲解中避免面面俱到，而是突出某一方面的讲解方法。导游人员的讲解应该有的放矢，做到轻重搭配、详略得当、重点突出。所突出的内容为：A有代表性B与众不同处C 游客感兴趣的地方3) 触景生情法 是指见物生情、借题发挥的导游讲解方法。第一层含义是导游人员不能就事论事的介绍景物，而要借题发挥，利用所见景物使游客产生联想，起到以点带面的作用；第二层含义是导游讲解的内容要与所见景物和谐统一，使其情景交融。

4) 虚实结合法 是指导游人员在讲解中将典故、传说、与景物介绍紧密结合，即编制、故事情节的导游讲解方法。这里的"实"指的是景物的实体、实物、史实、艺术价值等；"虚"指的是与景点有关的民间传说、神话故事、趣闻轶事等。虚与实必须、有机结合，以实为主，以虚为辅。

5) 问答法 是指在讲解时，导游人员向游客提问题或启发他们提问题的讲解方法。使游客变被动为主动，激起其欲穷究竟的愿望。具体包括自问自答、我问客答和客问我答。

6) 制造悬念法 是指在讲解时提出令人感兴趣的话题，但有故意引而不发，激起客人急于得到答案的欲望，使其产生悬念。

7) 类比法 是指以熟喻生，达到类比旁通的讲解方法。包括：同类相似类比，如：北京王府井---东京的银座/纽约的第五大街/巴黎的香榭丽舍大街，同类相异类比，如：故宫---巴黎的凡尔塞宫，唐长安城---东罗马帝国的首都君士坦丁堡Constantine

8) 画龙点睛法 是指用凝练的词句概括所游览景点的独特之处，给游客留下突出印象的讲解方法。注意：各种导游手法和技巧不是孤立的，而是相互渗透、相互依存、密不可分的。只有将其融会贯通，结合自己的特点形成自己的独特风格，才能创造出适

合自己的导游技巧和手法，取得令人满意的导游效果。7 礼节礼仪1) 与客人握手时应注意什么？一 要摘帽、脱掉手套（女士、身份高者例外）；二是不要把另一只手插在裤袋里，或边握手边拍对方的肩膀；三是不要一边握手却眼看他人或跟他人打招呼；四是不要低头哈腰；五是不要用左手握手（特殊原因除外）；六是人多是要避免交*握手；七是一般情况下握手时间不宜过长，尤其是异性之间。2) 在介绍他人时需要注意什么礼节？介绍他人时要热情、客观，并把握好分寸。一般是将身份低、年轻者介绍给身份高、年长者；将男士介绍给女士；将主人介绍给客人。介绍时双方要起立。3) 递名片的礼节:应双手（职守是右手）递接，目视对方，微笑致意。接过名片应认真看一遍或读一读对方名字，不要马上装入口袋，更不要拿在手中玩弄。参加宴会席间若不小心碰翻酒水、打碎餐具或餐具掉在地上是怎么回事？不要慌乱，也不要自己处理，而应由侍者收拾调换餐具，但对邻座道声"对不起"。4) 导游人员以翻译身份赴宴时应注意什么？1、嘴里不要放过火、过多、带刺的事物，时刻准备服务；2、不要边翻译边抽烟3、不得喧宾夺主，不要自己向客人祝酒，不随意为客人布菜。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