

导游带团：导游带团心得体会导游资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/634/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_B8_A6_E5_c34_634289.htm

1、迅速了解上团的实用知识，最快地让理论与实际相结合 我们都知道，你在书本上所学所背的东西和你实际工作当中需要的是相异的，有些甚至完全不同。比如说，你在书上看到的几乎都是如何去讲解景点，当然介绍词都是供你站在景点内用到的，而我们在的导游过程中最重要的通常是关系到你收入以及游客评价的表现都是在车上，这些车上讲解词，是书上无法找到的。书上的东西是用来让你了解这个行业所必须明白的东西，把这些东西融会贯通，你才可以成为一个合格的导游，当然仅仅是合格的导游，要成为优秀的导游你还需要有很长的路要走。还有一点非常重要，就是要培养自己一个善于总结的习惯，在下了一个团之后，写一篇心得，记录下自己上团时经历的事情，遇到的困难，得到的收获等等，甚至可以详细到团队住宿饭店的评价，司机的信息，上团的收入等，坚持这个整理经验的习惯，你手上的这些资料，将是你在忙过第一年进入淡季后最好的学习材料。你会感觉你的带团技能比别的新导游要快数倍不止。很多老导游到现在还坚持着这个习惯。

2、掌握带团细节，不出漏洞，避免损失 导游带团是一项工作，同时也是一门艺术。作为地接，自从你从出站口把游客接出来以后直到你最后一天把游客送入进站口，全部过程的细节几乎都由你来处理，处理得当，得到各方面的肯定、赞誉；处理不得当，可能会遭到投诉，甚至造成自己的经济损失。有个需要注意的环节要重点强调：接送站、团队餐

、购物和个人习惯。接送站虽然不算复杂，也不太容易出现
问题，但一旦出现，必定是大问题，接站失误会影响团队中
所有游客的旅游情绪，之后在你带团过程会增加沟通障碍，
送站则更为关键，一旦因为导游的工作失误而导致误机误站
，所产生的损失包括补票费、住宿费和餐费等将全部由导游
承担；在用餐方面，导游需要注意的是目前在北京团队餐的
餐标通常很低，餐厅只能保证八菜一汤的数量，而质量方面
就需要导游来监督了，导游通常要在接站时就为用餐上可能
出现的矛盾比如用餐质量、餐厅环境和排队等问题做好事先
铺垫，让游客有个心理准备，不至于在用餐开始时闹情绪；
购物是导游创造收入的最佳途径，而游客对购物也有比较特
殊的情绪，这一点上我们在下面的第六条中会做详细说明；
关于个人习惯，这里要说的是卫生和安全方面，作为一个导
游以室外工作为主，北京的天气相对干燥多风，对于个人卫
生方面尤其注意，在夏天坚持每天下团后洗澡，避免身上出
现异味，这是对游客的尊重也是对自己的尊重，在服装搭配
上也要注意，我们建议在第一天接站时最好穿正装，以衬衫
或西服为主给游客以职业导游的感觉，在后面几天由于需要
长距离的行走和爬山，建议改为休闲装，不过要注意色彩的
搭配；安全这里指的是财产安全，目前在北京，导游带团中
涉及到的门票和餐费一般都由导游现金支付给对方，导游携
带的包内时常会超过万元，还有用于餐厅和购物店的单据，
导游要注意保管，避免遗失或失窃。

3、妥善处理客人、司机、全陪、旅行社和景区的关系

地陪、全陪和司机是一个服务集体，三人要在导游服务过程中及时商量工作的进展细节，以及应付可能出现的问题，一个团队对于旅游好坏的感受

，很大程度取决于这个服务集体的合作情况。在这三人中地接导游要占主导地位，全陪和司机全力进行配合，但实际情况往往并不是这样，尤其是对新导游来讲。有时候全陪依仗组团社的名义对地接服务方面指指点点，不愿配合地接导游的工作，而司机有时也因为赚不到钱也会发牢骚，甚至与游客或导游争执，这是需要地接导游从中协调，来努力创造一个相对和谐的合作气氛。新导游在谈话技巧和为人处事方面可能还不够老到，但只要向对方表现出足够的诚意和耐心，相信无理取闹的人还是非常少的。作为地陪来讲，对全陪要主动争取配合，及时沟通信息；对司机要做到互相尊重、互相谅解。对于游客，很多人旅游主要抱以猎奇、休闲和交流的目的来的，很少有想学习的，但北京的景点大多是历史景点，所以我们更需要把导游词做得更为诙谐幽默，使游客容易理解而且对导游大加敬佩。在带团过程中时常会出现各种问题，游客也容易对导游抱怨甚至是投诉，导游遇到问题时首先要想到顾及游客的感受，在第一时间安抚游客，对游客的态度要做到周总理说过的“不卑不亢、落落大方”八个字，不盲目接受游客过分的要求。旅行社是导游的工作开始点，导游主要接触的社内工作人员为计调或计调经理，他的主要职责是负责给导游派团、落实旅游用到的房、餐、车等事宜，计调与导游属于上下级关系，在带团过程中，要服从计调对旅游活动的安排，配合计调落实各项工作细节。当然，有些旅行社有些不成文的规定，例如导游挣钱多了要给计调或经理送红包，俗称“打喜儿，在这里我们不鼓励这种行为，因为钱这个东西送得越多人家越不嫌多，把毛病惯出来，想改都改不了了。当然，对于一般感情上的交流还是可以发

扬的，比如逢年过节给社里买点饮料什么的，这个到算不上是“打喜儿”的。与景区基本上是一种纯粹的工作关系，记得注意在进景区前佩带好导游证，配合景区的检票人员清点人数，在游览过程中出现紧急情况，比如游客受伤等要尽快与景区工作人员联系，争取他们的配合。

4、准备好欢迎词和欢送词，快速拉近与游客之间的关系，了解客源地的情况。欢迎词包括问候、自我介绍、城市介绍、旅游行程介绍、预先提醒、旅游注意事项等，前三项在书中已经有了比较详细的阐述，这里重点说说后三项，关于旅游行程介绍，主要是要游客明白自己在北京的这几天主要要去什么地方、吃什么风味、进什么商店，因为游客手里大多也有一份组团社发给的行程，所以这里导游的工作实际上是核对双方的行程有什么不同之处，如果只是时间上有些出入的话，向游客简单解释下就可以了，但如果发现有什么地方完全不同或缺少项目的时候要立即向旅行社汇报，以求得到及时处理。预先提醒主要是防范在之后的游览过程出现了问题对游客产生的情绪影响，如果导游在事先有个铺垫，那么效果就会好很多，比如在用餐上，导游可以说，我们来北京旅游，由于价格的原因旅行社为大家安排的都是便餐，就是正规的中餐，但它并不是北京菜，所以大家要谅解，另外旅游旺季用餐高峰期间会餐厅会比较拥挤，请大家有个心理准备，这样可以防止之后很多游客的抱怨。旅游注意事项主要包括安全（旅游期间游客的人身安全和财物安全）、准时（强调团队的整体性和提醒游客注意守时）、卫生（景点卫生和车内卫生）、天气（提醒注意天气变化预防感冒）等四个方面，随着你带团经验的增加，你也可以自己在欢迎词中添加上一些你认为游客

值得注意的东西。关于欢迎词的形式，建议采用对话式或问答式，这样消除了导游照本宣科的刻板形象，也可以顺便了解一下游客的实际情况，当你在讲完欢迎词后，应该做到对团队的人员构成、职业和收入等方面有了初步的了解。欢送词包括回顾旅游过程、代表导游服务集体对游客的配合和理解表示感谢、征求游客的建议和意见、送上美好的祝福几个方面。欢送词是属于锦上添花的东西，前面的行程走的非常顺利，一段精彩的欢送词可以把游客的情绪推向最高潮，但如果之前发生了很多不愉快，即使欢送词做的再精彩也无济于事。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