

导游实务指导：如何回绝客人提出的问题导游资格考试 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_AE_9E_E5_c34_634463.htm 在导游带团的过程中

，旅游者会提出一些不可能实现的要求，导游员既要给与回绝，又要得到旅游者的谅解。如何在拒绝的同时又把旅游者的失望控制在最小限度内，是导游员必须掌握的一种语言艺术。导游员在回绝旅游者时，可以采取微笑不语、先是后非、顺水推舟、避实就虚的放方法。微笑不语既能使对方不至于难看，又免去语言不周所带来的麻烦。旅游业有一句口号“永远不说不”。就是说在提供服务时，不使用否定词，而采取委婉的方式表示拒绝，这种方式可以是口头上的，也可以是行为上的。如略带歉意地微笑一下，摇摇头就是很好的拒绝方式。先是后非是导游员先肯定旅游者的意见和要求，然后予以否定的方法。这是一种柔和的回绝方式，它比硬性的直接否定更能让旅游者接受。导游员必须向旅游者就魔某个问题表示拒绝时，先肯定对方冬季或表明自己与对方一致的主管愿望，然后再以无可奈何的客观理由为借口予以回绝。例如：“你说的有一定道理，但这样一来会不会”。顺水推舟是指在拒绝对方时，以对方言语中的一点作为你拒绝的理由，顺其逻辑性，得出拒绝的结果。例如，某旅游者在离店前，把自己吃剩的半包巧克力送给导游员说：“这是我最喜欢吃的一种巧克力，现在送给你作个纪念。”导游员接过旅游者的话可回答：“既然是你最喜欢吃的，送给我太可惜了，还是你带着路上吃吧！避实就虚是指针对旅游者的刁难，导游员故意采取模糊语言，一避其锋芒，使自己从被动化

为主动，是一种富有弹性的否定方法。以上意见仅为参考。
相关链接：全国导游人员资格证考试实务案例分析汇总
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