

导游现场考试：导游口试试题集及答案（5）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\\_E7\\_8E\\_B0\\_E5\\_c34\\_634583.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/634/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E7_8E_B0_E5_c34_634583.htm)

一、在旅游活动的不同阶段，游客的心理活动有什么变化？

1.入境初期阶段：求安全心理，求新、求异心理

游客初到一地，兴奋激动，但由于人生地不熟、语言不通、环境不同，因而会产生茫然和不安全感，这个阶段游客求安全的心态表现得非常突出，甚至上升为他们的主要需求。同时，游客这时的注意力和兴趣从日常生活转移到旅游目的地，对什么都感到新奇，什么都想看、想要问、都想知道，一些当地人司空见惯的平常事在游客眼里可能是一件新鲜事。这时导游人员应多组织些轻松愉快的参观游览活动，对游客提出的在导游人员看来似乎幼稚可笑的问题也应该认真的回答，以满足游客求新、求异的心理需求。

2.个性表露阶段：懒散心理、求全心理

随着旅游活动的进展、接触的增多，旅游团成员间、游客与导游人员间越来越来熟悉，游客开始感觉轻松愉快，这时会产生一种平缓、轻松的心态，游客的性格开始暴露，其心理特征主要表现为：懒散心理。游客的弱点越来越暴露，时间概念差，群体观念弱，游览活动中自由散漫，丢三落四，旅游团成员间的矛盾逐渐显现。

求全心理。人民花钱外出旅游，往往把旅游活动理想化，希望旅游活动的一切都时美好的、理想的，从而产生生活上、心理上的过高要求。游客在这一阶段提出的问题范围更广泛、更深刻，个别游客还会提出一些不友好、挑衅性的问题。导游人员在这一阶段的工作最为艰巨、最容易出差错。这个阶段最能考验导游人员的组织能力和独

立处理问题的能力，是对其导游技能、心理素质的一次重要考验。3.离境前阶段：忙于个人事务 旅游活动后期，游客要买称心如意的旅游纪念品，还要考虑行李是否超重等，希望有更多的时间处理自己的事务，必要时做一些弥补和补救工作，使前一段时间游客未能得到满足的个别要求得到满足。

二、导游员用什么办法消除游客的消极情绪？调节游客情绪，消除其消极情绪的方法主要有：

- 1.补偿法 物质补偿法：在住房、餐饮、游览项目等方面若有不符合旅游合同规定的情况，应对游客予以补偿，而且替代物一般应高于原来的标准。精神补偿法：因某种原因无法满足游客的合理要求而导致游客不满时，导游人员应实事求是地说明困难，诚恳地道歉，以求得游客得谅解；也可先让游客将不满情绪发泄出来，待消气后导游人员再设法向游客解释。
- 2.转移注意法 导游人员要有意识地调节游客的注意力，使游客的注意力从一个对象转移到另一个对象上。当旅游团出现消极现象时，导游人员就应设法用新的、有趣的、幽默、风趣的语言和诱人的故事吸引游客，从而转移游客的注意力，忘掉或暂时忘掉不愉快的事，恢复愉快的心情。
- 3.分析法 将造成游客消极情绪的原委向游客讲清楚，并一分为二地分析事物的两面性。对因某些特殊要求得不到满意而情绪不佳的游客，导游人员要从“合理”和“可能”两方面加以分析。如游客对被迫坐火车而不是乘飞机从甲地到乙地不满，此时导游人员除说明购不到机票的原因外，可进一步地分析得失：不能及早到乙地，失去了在乙地的部分游览时间确实可惜，但坐火车旅行可游览沿途风光，享受到空中旅行享受不到的乐趣。导游人员采用分析法往往是不得已之举，不能常用，不能

滥用。三、什么是个性化服务？导游人员为什么要对游客提供个性化服务？个性化服务，是导游人员在做好旅行社接待计划要求的各项规范化服务的同时，针对游客的个别要求而提供的服务。个性化服务是一种建立在理解人、体贴人基础上的富有人情味的服务。旅游团对的游客不同于散客，他们要受团体的限制，而散客的自由度大，完全按照个人的意愿行事，不受他人约束。旅游合同中的旅游项目，只是集合了游客的共同要求，游客的个别要求、想法难以在合同中反映出来。导游人员在按照《导游服务质量》（标准）的要求做好旅游合同规定的导游服务的同时，对游客的特殊需求要给予特别关照，这样会使游客感觉备受优势，增强对旅游活动的信心，从心里感到满足。提供个性化服务的必要性使由于导游人员的服务对象是千差万别的人，游客的一些特殊需求往往不是按标准服务所能完全解决的。个性化服务虽然只是针对个别游客的个别要求，有时甚至是游客旅途中的一些生活小事，但是导游人员做好这类小事往往会起到事半功倍的效果，对全团的影响会大大超过小事本身，也可显示导游人员良好的个人修养，使游客目睹导游人员求真务实的作风和为游客排忧解难的精神，从而对导游人员产生信任并尊重。

相关链接：导游现场考试：导游口试试题集及答案（1）导游现场考试：导游口试试题集及答案（2）导游现场考试：导游口试试题集及答案（3）导游现场考试：导游口试试题集及答案（4）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)