

导游带团技巧：把握全局法导游资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/634/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_B8_A6_E5_c34_634706.htm 把握全局法 所谓把握全局法是指导游员有计划、有步骤、妥善而又完整地把握旅游活动的全过程,并运用灵活机动和确实有效的做法,去完成旅游接待任务的一种导游方法。把握全局是导游员最重要的工作方法之一,也是导游员工作的灵魂和核心,更是导游员必须具备的职业素质。导游员要带好一个旅游团队确实不容易,这是因为旅游团队本身就是由各种旅游者所组成的缘故。这些游客中间有富商、绅士、有政府官员、新闻记者、平民百姓等。由于旅游者在年龄、职业、爱好、性格和性别等存在着很大的差异,再加上“百姓百姓,一百条心”这样一个特殊而又无法改变的现实,无形中就形成了错综复杂的服务对象。同时,旅游者在不同的地方、时间和环境等又会产生不同的需求。导游员接触的面既广又复杂,在这种特定的环境中,如果导游员没有清醒的头脑和灵活机动的处事方法,以及丰富的知识和经验,是难以接待和满足好各种类型的游客的。要把握好整个旅游团队的全局就必须注意以下几个方面:充分认识游客在体质上存在的差异 对一个旅游团来说,除上述情况之外,体质上的差异也是十分明显的。旅游团队可不像体育比赛的代表团,成员们身体个个棒得没话说,对于导游员来说在参观游览时就要重视和注意这个问题。此刻导游员应以“我”为核心,四周是紧紧围着艺术或者相对紧跟着你的游客,而不是七零八落“溃不成军”。导游员一方面要满足游客求新、求美、求知的需求,另一方面又要照顾好年老体弱的游客。

比如, 导游员带领游客去景点游玩, 去饭店用餐等, 都应在行走速度上掌握节奏, 要知道一般体质好的游客大多数是跟在导游员身后的, 而那些体质较弱或年老体衰者总是落在队伍的最后面。 又比如, 曾记得有位导游员与笔者谈起一件事。 那是一个去黄山的旅游团, 那时上山的索道还没建好, 一个团从山下爬到山顶, 从第一个到达者和最后一个上山者, 前后时间竟相差了2 个多小时。 这多危险! 万一路途中有位游客发生不幸怎么办? 面对这么长的队伍, 导游员照顾谁好呢? 当然, 这些事情的发生只是极个别的。 为此, 导游员在处理行走节奏上, 其办法是尽量使整个旅游团队始终保持在一定的距离范围内活动, 整体移动使得导游员既能管住“面”, 又能抓住“点”。 有位导游员在带领游客参观南京中山陵时, 从底下走到纪念堂前共有 392 级台阶 (其中有 8 个平台)。 导游员带了一段路就站在原地开始讲解孙中山先生的伟大一生。 等到后面的游客到齐后, 又总的归纳性地总结以及介绍些孙中山先生的趣闻轶事, 然后再带领旅游团队继续行走。 过了一会儿, 这位导游员又停了下来, 讲解孙中山先生墨迹“天下为公”的历史背景和由来。 以后, 他停下来讲解纪念碑、两侧的桂花树……就这样, 导游一会儿停, 一会儿讲, 停停讲讲, 讲讲停停, 带着游客一直来到纪念堂门前, 游客既不觉得累, 又增长了不少知识, 整个旅游团没有一个游客掉队和走失。 总之, 导游员要善于将较长距离的路程 (包括爬山) 等, 有计划地分割成几个较短的路程, 加上导游员在此期间的风趣幽默出色的表演以及宣传鼓动工作得当, 是能够比较妥善地解决游客在体质上的差异问题的。 导游员心里也应该十分清楚, 如果走失了一位“弱者”游客, 那是导游员的失职行为, 要把走失者找回来, 其精力和

工作量远远要超过带团时所耗费的体力。另外，导游员还要经常关心“弱者”，使他们心里真正感到导游员是可以信赖的。既管大又抓小，有机结合所谓“管大抓小”是指导游员如何正确处理多数游客与少数游客利益关系的问题，同时又是如何把两者关系尽量圆满解决的问题。作为一名导游员来说，总是希望游客在他的带领下“步调一致”，但往往事与愿违。这是因为在一个旅游团中所组成的人员各有所需，游客之间虽然彼此认识，或者同属一个企业工作，但是，他们之间毕竟存在经历、层次和修养等不同的特点。由于这些原因，加上游客们普遍存在一种意识，我们是出钱旅游的，作为导游员应该满足游客的需要。因此，在旅游过程中，时常会出现多数游客与少数游客发生利益矛盾的冲突。导游员应该努力使自己所带领的团队在完成的前提下尽量满足他们合理而又可能的要求，而不应该有意或无意地去伤害少数游客的自尊心。导游员对待游客发生利益矛盾冲突的问题，最为恰当的办法莫过于事先把工作做得尽善尽美。比如，一个旅游团队中，大部分游客想去某景点观光游览，一小部分游客认为该旅游项目没多大意义而想去购物。这时，导游员就将购物的游客安排在旅游景点附近的购物商场，并且确定全体集合时间，先将购物的游客送到购物商场（必须要指派领队或一名游客负责安全问题），然后带领另一部分游客进行景点观光游览，再按照规定时间上车，将全体游客集中起来进行下一个旅游项目。导游员千万不要“临时抱佛脚”，来一招所谓“举手表决”方式，这样的结局也许不是多数与少数的矛盾，可能出现四分五裂以及意见得不到统一的尴尬局面，那时导游员完全处在被动的地步。至于游客提出的过分和不合理的要求，那应另当别论了。其次，

关于晚间的旅游节目，在一般情况下游客自然会听从导游员安排，如果当晚没有规定节目安排，那就不存在多数与少数的问题，游客可以根据自己的实际情况各取所需，导游员此时的工作重点要放在安全教育上。处理好领队与“群头”的关系一名导游员带团顺利与否，这和导游员与该旅游团的领队关系处理得好坏大有关系。一般地说，游客把领队视作保护神和可信赖者。因此，领队也时时处处表现出这一神圣的“职责”。导游员首先要积极争取领队的支持和配合，千万不可认为到了我的地盘就得听我的错误思想。同时，在对领队表现出尊重和支持的基础上，建立起良好的正常的感情，一方面尽可能地满足对方的需求，合情合理地做到做好主随客便的原则，另一方面可以通过领队了解游客的心理和愿望，并且速记每位游客的姓名，尽早地说出他们的姓和名，这样彼此感情的距离就接近了。另外，作为导游员也许都会有这样的体会，就是每一个旅游团中都会自然产生一个或几个“头”，这些“群头”大都有好胜心强，好表现自己的行为。某些群头还存在着爱出风头的表现。这些人在旅游团队中一般有威望、影响大、说话灵，旅游团中的游客也都支持他们的所作所为。如果导游员在某些问题上的意见和游客不一致，并且在众人面前指责他们时，那么，这些游客就会煽动群头向导游发动反击和进攻。另一部分游客明知群头做法不妥为了顾全群头的面子，也纷纷加入进攻队伍。要妥善处理好与群头的关系，办法有两条：一是利用群头的特点来积极配合组织好导游工作，充分发挥群头的“责任心”。二是导游员主动找群头个别做工作，与他商量以满足群头的自尊心和荣誉感。导游员和领队、群头关系处理好了，即使在以后的旅游过程中出现一些遗憾和不足，由他们出

面说几句话,遗憾和不足就会得到弥补,游客中不愉快的情绪也会很快过去。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