

导游带团：十点导游带团情况分析 & 参考建议 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_634898.htm 导游在带团当中会遇到各种各样的问题，特别是新导游们有些时候更会一筹莫展，以下是老导游的一些带团经验，可能会对大家有所帮助。

当你的游客都是小朋友，特别是带小学生去春游作为导游员你该怎么办? [情况分析] 小朋友旅游团一般是以学校、单位组织的，以春、秋两季游为多。小朋友的最大特点是好奇、多动、不注意安全，不像成年人旅游团那样乐意听导游员的讲解。因此，带领小朋友旅游团进行参观游览应根据小朋友的特点，有针对性和选择性地介绍讲解。 [参考建议] 导游员带领小朋友旅游团进行参观游览时，其首要任务有两条：一是讲解景点要突出爱国主义教育，二是要特别关注小朋友们的安全问题。导游员在宣传讲解中，语言要生动形象，富有激情而又准确，语速要亲切、缓慢。导游技巧上多使用提问式或启发式的手法，使小朋友对景物产生浓厚的兴趣，同时也要让他们了解一些相关的历史知识和文化内涵，适当进行美学教育和社会实践。在安全问题方面，导游员要主动配合学校老师做好安全防范工作，通过丰富多彩的活动吸引小朋友，并且强调有组织、有纪律、听指挥，同时也要告诫他们不要随意买小摊上的食品，不喝生水，注意个人卫生，保证小朋友旅游团能顺利健康地开展。特别是小朋友旅行团班主任老师一般都会陪同，配合老师的工作和老师搞好关系也是非常重要的。

当你的游客都是老年人，作为导游员你该怎么办? [情况分析] 老年人旅游团一般是由单位、社区组织的，也有自

发组织和自愿参加旅游团的。老年人的特点是好思古怀旧，希望得到尊重。在旅游活动过程中，他们希望导游员与他们多沟通、多交流，最怕的是寂寞。为此，导游员在带领老年人旅游团进行参观游览时，应根据老年人的特点，因人而异地做好讲解介绍工作。[参考建议] 导游员在带领老年人旅游团进行参观游览时，其首要任务是安全问题。导和游的工作都要突出一个“稳”字，讲解介绍时速度要慢，声音要响亮，服务态度要亲切、热情和周到，确实做到走路不观景，观景不走路。碰到上山下坡、路滑不平时，更要提醒他们注意安全。整个旅程安排要宽松，劳逸适度，参观游览完了一个景点后要适当给他们一些自由活动的时间（包括上洗手间）。在导游服务的讲解技巧上要多运用含蓄幽默的方法（还有借用故事法以及虚实结合法等）使老年人“游中有示，乐中有游”。同时，导游员讲解要生动，要有感情，使他们产生“一次旅游，终生难忘”的美好印象。特别是象作为年轻导游称呼70岁左右的老年人时称呼爷爷、奶奶往往比称呼“大爷、大妈”更容易让游客接受，结束语也很重要，我的经验是“希望各位爷爷奶奶健康，明年小王接着陪您出去旅游”，这样老年人往往更能接受。

当你的游客都是妇女同志，作为导游员你该怎么办？当你的游客都是年轻人，作为导游员你该怎么办？[情况分析] 俗话说：“三个女人一台戏”。妇女旅游团的最大特点是兴奋、热闹。在旅游途中她们喜欢谈论家庭琐事、购物以及化妆等，同时也喜欢自由活动式或三五成群聊天拍照，思想上容易开小差，人也经常走散、走失。妇女们求全心理高，团队内时常会有一些小矛盾产生。因此，导游员应根据妇女的特点，设法让她们高兴而来，满意而归。[参

考建议] 带领好妇女旅游团首先要做好三项工作：一是讲解景点要清楚、要耐心，带团速度不宜过快，照顾面要周全，时常要多讲些有趣和传统的故事，让她们在轻轻松松的氛围中旅游。二是交代事情、提醒注意事项要清楚明确，说话不绕圈子。三是要经常关心她们的身体状况，带团时要多几次清点人数，防止有人走失。另外，在行程安排上要松紧适宜，多给她们一些交流感情的时间。在商店购物时导游员要做好参谋工作，较为详细地介绍商品的特色，尤其是土特产品。同时也应注意，女性游客在个别或三五成群地谈论聊天时，游客没邀请你参加，导游员最好不要参与进去。因为她们之间有许多“小秘密”。在旅途中，导游员还要防止她们懒散和求全心理的出现，游程结束时要特别关照她们注意带好自己随身携带的东西，以免造成经济上的损失和精神上的不悦。特别是女同志们可能会询问导游关于提成一些较为敏感的问题，导游员应该机智巧妙的解决这类问题，不让游客有受骗的感觉。

·当你的游客都是年轻人,作为导游员你该怎么办? [情况分析] 年轻人旅游团最大的特点是喜欢多动多看，他们对旅游有一种特殊的偏爱，在旅途中也时常表现出激动、好奇和热闹。因此，导游员带领年轻人旅游团进行参观游览时，应根据年轻人的特点，在不违反旅游接待计划的基础上，尽量满足他们“合理而又可能的要求”，使旅游活动顺利健康地开展下去。 [参考建议] 带领年轻人旅游团的关键是在于导游员本身要充满朝气活力，其次，要善于组织和了解他们的心理活动特点。一般来说，他们到达旅游景区后，往往又表现出与众不同的渴望和向往心理，追求那些闻所未闻的引人入胜的景色，驱使自己尽情的观赏和游览。为此，想

多一点自由活动的时间，想多拍一些照片留念，已经成为年轻人旅游团最大的需求。在这种情况下，先睹为快，先玩为快，然后再慢慢听导游员讲解已形成规律。所以，对于那些不分青红皂白，没有重点特点、没完没了讲解的导游员，他们是不受欢迎的。其次，随着旅游活动的进一步开展，游客之间得到了进一步的交流和了解，此时，他们会变得熟悉和亲热起来，旅游团队中懒散和求全心理也会出现，平时活泼的人会变得更为活跃，平时散漫的人更容易迟到，许多人还会丢三落四。他们还特别喜欢开玩笑，提出各种各样、名目繁多的奇异问题。这时候是导游员最难带团的阶段。因此，导游员基本做法是：尊重游客、热情服务、讲有特点、做有规矩、履行合同、等距交往、有紧有松、导、游结合。导游员要控制好整个团队的旅游节奏，包括做好思想和组织工作，防止因满足不了个别人的需求而影响其他游客的情绪，造成对整个旅游接待计划不利的事情发生。

· 旅游景点游人如织，导游员该怎么办？[情况分析] 在旅游旺季，景点游人如织、人山人海的盛况屡见不鲜，这也说明该景点的魅力所在。导游员在这种特殊的环境中要带好旅游团确实不容易。为了确保旅游团“走得进，拉得出”，导游员要采取超常规做法才能完成带团任务。[参考建议] 一般来说，导游员最好设法避开景点人流高峰时间。若实在无法避开，在旅游景点游人如织、人山人海的情况下，导游员要把讲解好景点和防止游客走散作为工作的重点。在抵达旅游景点的途中，导游员首先要把景点介绍、应该注意的问题、必要的措施等向游客交代清楚，特别是紧急应变的方法更是要强调遵守，确实做到“人人清楚，个个明白”。在旅游车上介绍景点时，最好采用

详细述说法，此举目的是为了弥补在景点讲解时的不足。其次，旅游车到达景点后，导游员要再次向游客交代清楚停车地点、车牌号、车型、集合时间以及下一个游览景点的名称，同时也要和游客对好时间。若游客有统一的胸卡或旅游帽等，导游员要提醒他们佩戴好，并告诉他们保管好自己随身携带的钱包物品。下车后，导游员要高举社旗，行走速度要快慢得当，每隔一段时间就要清点人数，前后照应形成集体观念。在景点中要尽量避免走入十分拥挤的通道，一有游客少时就要抓紧向游客介绍景点内容，此时最好不要让游客自由活动，导游员不但要眼观六路耳听八方，而且随时要注意游客周围的动向，发现问题及时处理，确实保护好游客的生命和财产安全。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