

2010导游现场考试辅导：导游口试试题集及答案(5) 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_2010_E5_AF_BC_E6_B8_B8_c34_634951.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事一件新鲜事。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事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。 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