

导游经验交流：导游怎样去间接赞美你的游客 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/635/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E7_BB_8F_E9_c34_635029.htm 美国商界奇才鲍罗齐说：“赞美地的顾客比赞美作的商品更重要，因为让你的顾客高兴你就成功了一半。”同样，导游在实际工作中也需要通过颇具处世艺术的语言赞美自己的游客.实现游客心理上的愉悦和满足，取得双方心理的沟通，从而有利于导游更好地工作。导游直接赞美游客略显直白，有点虚伪之嫌，而间接赞美游客具有曲折性和技巧性，委婉而有深意让人在不知不觉中接受，并且欣赏导游的赞美艺术。

一、假借一位游客的言语来赞美自一游客。既传达了第三者的善意，也表明了导游自己的赞同立场。例如“王大哥，我在和您母亲聊天中得知您是一位很有孝心的人，您母亲所说的话我很认同，就拿这次您从百忙中抽空陪母亲旅游来说吧，确实难能可贵”。王大哥马上接话“我确实很忙，但母亲年纪大了应该多陪她出来看看，其实，这种导游的赞美为该游客“应该的行为”作出了高度评价，起到了推波助澜的作用，让该游客的心理得到满足，导游与之沟通就容易得多。

二、不当面对其位游客表达赞美和肯定，而是对另一位游客说通过别人的口把导游的赞美传到目标游客的耳朵里。例如，导游想赞美李大哥夫妻很相爱，可以对团友中一位爱说爱美的游客说，“您看李大哥夫妻那么年纪还恩爱如初，有机会是不是让他们谈点恋爱史和相爱之道呀？”之后，这位团友便会说，“李大哥，连导游都知道你们相亲相爱……”导游的赞美目的由此可间接实现。

三、通过赞美与某位游客有密切联系的人、事、物

，来折射对该游客的赞美之意。例如，针对奖励旅游团可以说，“我真羡慕各位团友能享受免费旅游的待遇，当这主要是单位好，否则这样的福利是不会有，更何况领导还亲自带着各位出来就更难得了。”赞美团队领导，与领导沟通好了，导游展开工作便会迎刃而解。

四、可用泛指性语言赞美游客，覆盖面广收效较大。导游采用不点名的方式，让大家或更多的人知道所传达的赞美语言，即导游利用同一言语不仅赞美某一情境中的某位游客，而且还可移用到其他情理中指向其他游客。例如，“我很喜欢西南人的质朴，很容易沟通成为朋友”等。游客听了这些语言之后，自然会朝着这方面去努力，体现出来的自行也就或多或少地带有这些语言涉及的内容和实质。

五、虚心请教也是一种高超的赞美。在旅游之外的行业知识中，导游和将自己变得“外行”一些，让游客的心理地位得到提升，让他们感觉受到尊重，那么游客也会尊重导游。这种赞美方式可以从委婉询问游客职业开始，然后让其在和导游聊天中谈及工作中的情况和成就。导游在倾听时需要点头肯定，并用点睛之语加以有效的引导，游客才会越谈越有兴致。例如，“真是隔行如隔山啊，从您身上确实学到了不少东西”。当然，导游也可适当地在本行业中表现得谦虚些，让有见识的游客提出旅游意见，并有有选择地采纳好的意见。这也是对游客的赞美和肯定。例如，对某个景点的时间安排问题，如果条件允许可以根据游客提出的建议进行操作，这样既满足了游客要求，又认同了游客建议，游客便会有自豪感。

六、有时正话反说可以达到赞美游客的目的。例如“我带美女团比较少，虽然秀色可，但美女们的需求会多一些，就像我现在的状况觉得有点累。”游客从

中得到美的赞赏之后，可能就不会提出很多要求，导游的工作就会轻松很多。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