

2010年导游资格证考试《导游业务》知识点串讲五 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_2010_E5_B9_B4_E5_AF_BC_c34_635139.htm 第五章 导游服务技能 导游服务技能的提高来自两上方面.一是间接经验，即书本理论知识.二是直接经验，即实际操作水平。勤动脑、勤动腿、勤动眼、勤动嘴、勤动手。导游服务的技能包括：带团技能、语言技能和讲解技能。第一节 导游人员的带团技能 一、“第一印象”在旅游者心目中的作用 第一次亮相，导游人员必须在“出面”、“出手”、“出口”等方面引起重视。“出面”指仪容、仪表、神态、风度、化妆等。一个精神饱满、乐观自信、端庄诚恳、风度潇洒的导游人员必定会给第一次见面的客人留下深刻的印象。“出手”表现在动作、姿态等方面。一个举止得体，动作文雅、办事彬彬有礼的导游人员比较容易获得旅游者的信任。“出口”表现为两方面：“一是导游人员讲话时的声调和声色，二是导游人员讲解的内容。初次见游客时，导游人员谈吐应高雅脱俗，优美动听，幽默风趣，快慢相宜，亲切自然.讲解时，内容要健康清新，自然淳朴。除了做好“出面”、“出手”、“出口”之外，还须做到“客人坐着我站着……客人歇着我累着”。“北京的导游……海南的导游晒脱水”。二、接待不同年龄旅游者的导游服务技能 带好老年团，要注意三个方面：一要注意劳逸结合。二要做好周到服务。耐心、细致是带好老年团的根本要素。三是进行适度赞美。“人生好比一朵花……正是人生好年华。”接待中年团，一定要学会览貌辨色。“采天之灵气……弃自身之短”。二要加强知识含量。“代沟”即表示思维与行

为相左。带好青年团要掌握：一是重早纪律。加强管理，多提醒、多清点、多疏导。二是加强素质培养。三、激发旅游者兴趣的导游技能 激发旅游者兴趣的因素主要来自两个方面：一是……(即导游讲解)的作用。调节兴趣，一要注意方式，二要考虑对象。具体形式为：(一)方式：灵活多样，深入浅出，避免说教，增加参与性 1. 介绍和游戏的穿插 2. 引导和参与的结合 (二) 赞扬和激励的调节 (三) 对象：照顾一般、突出重点、以点带面、点面结合 1. 调动外向旅游者的积极性 2. 带动性格内向旅游者的参与性 3. 掀起整个活动的节奏性 四、人性化的服务是导游带团技能的最高体现 人性化的服务是指……人情味的服务。(一) 提供人性化的服务对旅游者要尽职尽责 尽职尽责可以理解为一心一意，两全其美，三思而行，四平八稳，“五星服务”，“八面玲珑”，九九归一，十全十美。(二) 提供人性化的服务对旅游者要加倍操心 旅游界有这样一段话：“祖国山河美不美，……这段话正道出了导游工作的艰辛程度。(三) 提供人性化的服务对旅游者要处处细心 导游人员要做到耐心、细心、专心。细心的表现：一是尊重人，二是关心人，三是团结人。 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