

职业经验分享：导游带团前要具备的各种能力 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__E8_81_8C_E4_B8_9A_E7_BB_8F_E9_c34_635334.htm

物质准备 上团前，按照该团游客人数领取导游图，门票结算单和费用，带好接待计划、导游证、胸卡、导游旗、接站牌等必备物品。

语言和知识准备

- 1.根据接待计划上确定的参观游览项目，就翻译、导游的重点内容，做好外语和介绍资料的准备。
- 2.接待有专业要求的团队要做好相关专业知识和词汇的准备。
- 3.做好当前的热门话题、国内外重大新闻、游客可能感兴趣的话题等方面的准备。

形象准备 导游人员的着装要符合本地区、本民族的着装习惯和导游人员的身份，衣着大方、整齐、简洁，要方便导游服务工作。佩戴首饰要适度。不浓妆艳抹，不用味道太浓的香水。上团时应将导游证书佩戴在正确位置。

心理准备

- 1.准备面临艰苦复杂的工作 地陪在为接待旅游团做以上准备工作的同时，还要有充分的面临艰苦复杂工作的心理准备。不能只考虑到按规定的工作程序要求为游客提供热情服务的方面，还要有遇到问题，发生事故时应如何去面对、去处理，对需要特殊服务的游客应采取什么措施等各种思想准备。有了这些方面的心理准备，地陪就会做到遇事不慌，遇到问题也能妥善迅速的处理。
- 2.准备承受抱怨和投诉 导游工作手续繁杂，工作量很大。有时导游人员虽然已经尽其所能热情的为游客服务，但还会遇到一些游客的挑剔、抱怨和指责，甚至提出投诉，对于以上情况，地陪也要有足够的心理准备，要冷静、沉着地面对，无怨无悔地为游客服务。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问

