

导游人员和导游工作的特点、原则及技能详解 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\\_E4\\_BA\\_BA\\_E5\\_c34\\_635336.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/635/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_BA_BA_E5_c34_635336.htm)

导游人员的特点 1. 工作的流动性 导游人员的工作环境不是静止的。 2.服务的主动性 导游人员的职责决定了他对旅游团对的聚焦点，是带团过程中的明星人物。导游人员与游客对旅游地所掌握的信息具有不对称性，因而导游人员负有组织游客、联系、传播的职能。 3.接触的短暂性 导游人员为不同旅游团队的游客以及众多的散客服务，接待并为游客服务的时间相对较短，和游客的接触也不深，即使遇上个别爱挑剔的游客也只是相处几天而已。基于以上的特点，导游人员与游客相处时，应以下列原则为带团准则。 1.游客至上原则 导游人员应有责任感与使命感，工作中要明辨是非曲直，遇事能遵守职业道德并为游客着想。 2.等距离交往原则 尊重人是人际关系中的一项基本原则。不管游客是来自境外还是境内，是来自东方国家还是西方国家，也不管游客的肤色、宗教、信仰、消费水平如何，导游人员都应一视同仁地尊重他们。导游人员不应对一些游客表现出偏爱，导游人员的片面行为会造成旅游团队的内部关系紧张，因为每一位游客都为旅游付出了同样多的钱，他们要求得到同等的待遇是合情合理的，导游人员应该尽力把事情办得人人满意，皆大欢喜，除非特殊情况，导游人员应该采取的态度是与每位游客都要友好、礼貌和殷勤。 3.履行合同原则 导游人员带团要以契约为基础，是否履行旅游合同的内容时评估导游人员是否履行职责的基本尺度。这一标志涉及两个方面，一是企业内部制定的相关成本、责任等

方面的约束.二是合同规定的相关服务内容与等级要求。导游人员要设身处地的为公司着想，也要为游客着想。导游人员处理工作内容与环节的技能常见的包括哪六个方面

- 1.正确引导游客购物 (1)动机应摆正，以满足游客的需要为出发点 (2)熟悉商品知识，当好购物参谋
- 2.向游客推荐好的附加旅游项目 很多旅行社都给游客提供一些可供选择的额外支付费用的附加旅游项目，因为满足游客不同兴趣的最理想方法，是帮助游客规划他们的空闲时间。附加的旅游项目是对游客此次旅游的补充与调剂，好的附加旅游项目能使游客对此次旅游更加满意，成为游客一次有趣繁荣经历。导游人员不能向游客推荐无聊的和货不真价不实的附加旅游项目，因为这样不仅会给游客造成损失，还将间接影响旅行社的生意与信誉。附加旅游项目可以单列在发给游客的日程表下方，这样使游客有选择机会并愿意出额外的钱。
- 3.灵活调整行程，改变游览时间和路线 如果下午游览户外景点，而天气预报说有雨，那么就可在不影响或少影响其他方面的情况下变通一下，如美国华盛顿特区的导游人员开玩笑说，下雨天是我们带游客参观华盛顿的美国国立博物馆的最佳时刻。 改变游览时间和路线，有矛盾还可以得到环节或避免。如参观北京的定陵，各旅游团几乎都是早上8：00或8：30左右离开饭店上路，10：30 或10：45左右到达定陵。按照进口--展示--地宫-出口这样一个路线，各旅游团队几乎是从进口开始一直拥挤到出口，地宫里有时会拥挤到人挨人的程度。导游人员很难从容讲解，游客即使能听也十分费劲。一名爱动脑筋的导游人员把参观路线改变成为进口--地宫--展室--出口，即先带游客游览地宫，这样他带的旅游团到地宫时，地宫的人不多，导游人

员可以从容地给游客讲解。参观完地宫再到展室时，其他旅游团的人已基本走光，他的客人可以塌实地看展品，从而取得了游客满意、导游人员不感到费劲的双赢效果。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](http://www.100test.com)