

2010年导游考试心得技巧：导游如何说服游客 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\\_2010\\_E5\\_B9\\_B4\\_E5\\_AF\\_BC\\_c34\\_635352.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/635/2021_2022_2010_E5_B9_B4_E5_AF_BC_c34_635352.htm)

在旅途中总有些事要说服客人，谈谈说服的技巧。说服的技巧有狭义和广义两种理解。狭义的说服是指在语言交际中以一定方式向对方说明、劝戒、，以使对方心悦诚服的语言功能。这个意义上的说服要点在“说”。广义的说服是指说服学的概念，范围已经超出了“说”，包括劝说、演讲、推销、谈判、广告、传媒等手段。

1、针对对象的具体思路 说服必须顺应对方的思路进行，否则就会遭到对方的拒绝。主要做到：一是要充分了解对方内心的欲望，二是要寻找恰当的说服起点。导游员掌握了这两点，就能在说服游客的过程中主动顺应游客思路的变化，从而保持主动性。比如，一个旅游团“十一”国庆节的时候浏览北京，在去长城的路上遇到塞车，一堵就是几个小时。这时游客们怎么也等不下去了，火得不得了。导游员知道游客一肚子的无名火将要向他发出来，但是这时候也没有一点可能说服游客。于是赶快下车，努力地在外面前后跑，认真地将查看到的塞车情况向游客们汇报。遇到其他车的导游员就大声抱怨：“真倒霉!我们的时间都给耽搁了。汽车要是能飞起来就好了!早知道这样，真不该安排大家今天上长城!什么?你说上哪里都堵车，真是的，我的游客们怎么办呢?”面对忙前忙后气喘吁吁的导游，面对导游的满腹牢骚，有的游客甚至安慰起导游来。这时候再来说服游客，再组织游客搞一些打发时间的活动就容易了。其实这位导游的做法就是顺着游客的思路，巧妙地借自己的口说出了游客们的想法，当然游

客们会想既然已经这样了，那也就再没办法了，只有等待了，只有按照导游的安排搞一些有益的活动。

2、针对具体对象说服不是一厢情意的事情，说服者必须了解对方，即所谓“知彼”。那么怎样了解对方呢？首先需要衡量对方的实力与处境。其次是察言观色。最后是揣摩对方的心态。做到了这三点，才能顺利地达到说服的目的。对导游员来说，如果要说服游客，一定要先考察游客们说了什么，怎么说的，必要的时候还可以引导游客说出内心的真实想法，掌握了游客的真实想法就等于掌握了说服游客的主动权，就可以对症下药地选择恰当的说服角度和特定的说服方法，从而有效地说服游客。

3、针对情感说服中针对情感，有两个方面的意思：一是指调动对方的情感。二是指建立主、客方的个人情感联系。调动对方的情感主要是顺应对方情感的主流，利用对方的情感来说服对方。比如，在导游过程中，常常会发生一些意想不到的不良事件，这时候，游客一般都非常急躁，容易发火，而导游也常常会调动游客的这种感情来疏导游客，达到说服游客主动抑制不良情绪的目的。一般情况下，导游员都是说“遇到这样的事情，我也十分着急，也十分生气，我也是一肚子火不知向谁发。所以我十分理解大家的心情，要是我是游客，没准儿还不如大家有涵养呢！可是...？”像这们的表达，就是有意调整一下游客的急躁情绪，等游客意识到自己的问题以后再说服游客主动调整情绪就容易多了。

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)