

2010年导游考试心得技巧：导游与游客沟通的技巧 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_635355.htm

微笑面客 有人说，微笑是人际交往中的桥，是感情沟通的渠道，是人际百科最精美的序言。微笑中包含了高兴、同意、赞许和欢愉。正如《如何消除内心的恐惧》一书中所说：“你对对方微笑，对方也报以微笑，他用微笑告诉你.你让他体验到了幸福感。由于你向他微笑，使他觉得自己是一个受别人欢迎的人，所以他也会向你报以微笑。换言之，你的微笑使他感到了自己的价值地位。

”导游微笑面客，这是有效沟通的开始。讲究语言技巧 语言是思想感情及信息交流的工具。导游除了介绍景点之外，仍有大量机会需要使用语言与游客交流，互通信息，互换意见。导游语言表达是否妥当，对信息传递的可*性与游客的态度都有很大的影响。作为导游，语言表达应热情洋溢，给客人犹如春风扑面的亲切感。这要求导游应注意不同民族、不同国家旅游者的语言风格。对东方人，要习惯使用敬语和自谦语.而对一些西方游客来说，则要敢于肯定自我。在英美旅游者面前，过分的自谦不仅不会收到表现自己高风亮节的效果，反会引起客人的误解。因此，当导游一个讲解或建议得到英美旅游者的赞同时，就不能说：“我没有什么，不值得表扬”，或“哪里，哪里，过奖了”等等客套话，而应是对客人的赞许表示感谢。一味的谦虚常常会使英美客人感到失望，或者尴尬，对方会误认你是在否定他的意见。倾听游客表述 倾听是一种有效的沟通方法。对于一个成熟的管理者来说，倾听别人的意见比表现自己的渊博知识更有价值，更重要

。听是一门艺术，听，不仅是要听懂、听清，而且要“听”出对方表述时未道出的真情实意。现代科学中的所谓“信息分析法”，就是从对方“微不足道”“含糊其词”的谈话中，经分析研究，捕捉到对方没有直言的信息。学会“听”，不仅在于有耐心地倾听游客的各种意见建议，包括牢骚、不满，还在于在“听”的过程中，要有洞察游客“不”的艺术。因为，有些游客尤其是国内游客为不使他人扫兴而有碍大家的情面，不习惯于当面或在公共场合表明他的“不”的态度，包括“不喜欢”、“不要”、“不对”等，通常是用一些含糊、不确定等言词来回避作正面回答。出现这样问答情形，导游就没有必要追根究底，或一定要将游客统一到自己的思想中来的理想主义，而是表示理解与赞同。尊重与宽恕尊重别人可以让别人产生一份自我的肯定。古人说：“敬人者，人恒敬之”。尊重他人，就是尊重自己。尊重决非停留在言行这些表层上，尊重游客，就是要尊重游客的人格与需求。如当要更改游程或计划时，地陪与全陪首先要协商取得一致意见，然后向领队及旅游团中有影响的人物实事求是地进行说明，诚恳地道歉，以求他们的谅解.并提出可行的方案意见，与他们商量，争取他们的认可与支持力争处理圆满。千万不能像普通买卖关系一样，钱票到手，态度骤变。“人非圣贤，孰能无过”。人人都会犯错误，人人又都不愿意犯错误。一个人犯了错，大多数会因此深感内疚与自责，因而外来任何的责备与惩罚似乎都是多余的。这时，如果我们给予宽恕，原谅别人无心的过失，会得到别人的由衷感激，从而也更能建立良好的人际关系。在导游实践中，对那些迟到归队或说错话的游客，导游要与人为善，以心换心.要有宽容

精神，善于原谅他人。以退让一步的心态来帮助他人认识自己的过失，这比大庭广众之下的责问更能服人，也更能得到他人的尊重。 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