

导游应练就五功 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_E5_BA_94_E7_c34_635580.htm

导游应练就“五功”

导游员只有凭借优秀的口才、学识和服务，才能在旅游舞台演出可歌可泣的喜剧。因此，真才实学是衡量导游水平的根本标志，也是优秀导游所必备的。每个导游员一定要苦练本领，组织得法，沟通有方，动之以情，处之以礼，方能彰显出导游的独特风采，被游客接受。导游员要想提高自身的思想与业务水平，就必须积极、主动地掌握“五功”。

一、组织管理之细功

客人是否“听话”，自觉服从指挥，很大程度决定于导游员的号召力、感染力和凝聚力。因此，对客人讲话，就要充满爱心与真诚，讲深情的话、生动的话、准确的话、及时的话、肯定的话，不讲模棱两可的话、生硬的话、是是而非的话、大概可能也许之类的话、粗鲁的话，“话是开心的钥匙”，讲话有学问、有文章、有艺术，导游员要认真研究自己在组织安排活动中，如发布信息，提出要求，进行讲评，说明日程，沿途导游，介绍景点，猜谜语做游戏等，所有的组织讲解即要严肃认真，活泼有趣，又要晓之以情，动之以礼。相信一个处处事事从维护客人利益出发，一切从“细”字出发，细致入微，以细动人，其用心之动，细腻之功，方可把接待工作做得锦上添花，异彩纷呈。这里最忌粗枝大叶，马马虎虎，说做不一，满不在乎。感人之处在细节，动人之处在细功。如用餐前，导游应将桌号告诉客人，引领入席，并为每位客人倒上一杯“欢迎茶”，饭前叮嘱服务员先上饭后上菜，菜与菜之间不要间隔时间过长，有的特

色菜，或风味餐，导游应做必要的介绍，以增加餐饮的文化性，导游员吃饭的速度要快于客人，因为你还要在客人就餐结束前去前台结账，饭毕可再为客人倒一杯“再来茶”，并询问一下有否需要改进的地方，最后查看餐桌四周有否客人遗漏之物品。类似接待的每个细小环节想得做得说的要越细越好，“细”字见真情，“细”字见功夫，应牢牢记住。

二、导游口才之真功 口才乃导游员生存之本。“口才决定成功，沟通改变人生”已成为当今时尚流行词，不无道理，没有口若悬河，出口成章，能言善辩，巧舌灵嘴这两下子，那是不称职的，口才真功夫是导游必备的“饭碗”，这个功夫不是一天练就的，而要靠长期艰苦的努力，才可出类拔萃，脱颖而出，练就口才真功靠理想、靠雄心、靠毅力、靠坚持是唯一出路，你下的功夫越大，你的功夫才越深，正所谓“只要功夫深，铁杵磨成针”。现在一些导游员要么说起来振振有词，但缺乏埋头苦干的劲头；要么心血来潮练一阵子，没有督促检查，也就自消自灭了，其实想的再好，态度再棒，没有实际行动等于零，有的导游干了二三年了，水平还是没有根本提高，有的专职导游员与兼职导游毫无区别，问题就出在缺乏“练造”上，谁付出了别人不肯付出的代价，谁就一定领先，一定超人，一定大有作为。没有“吃得三冬寒，耐得三伏暑”的吃苦精神，练好口才定然是一句空话。

三、善于沟通之心功 在为客人的服务中，矛盾的普遍存在，决定了导游员必须进行有效的及时的沟通，方可化怒为喜、化悲为乐、化难为易、化险为平、化争为和、化散为聚，所以导游员要加强沟通服务的修养与技能，善于察言观色，善于将心比心，巧以说明，化解矛盾，这里有技巧，更重要的是要

有一颗真挚的爱心，视客人为亲人，坚持高标准服务，你才可能善解矛盾，成为游客的“贴心人”。如客人上车抢座怎么办？客人不讲卫生怎么办？客人意见不统一怎么办？客人对餐饮不满意怎么办？客人对游览没兴趣怎么办？客人上车睡觉怎么办？进酒店高声喧哗怎么办等等，你就会想出办法，迎刃而解。记得一次笔者带团，上午自由活动，多数人要去海边游泳，一部分人提出要逛商场买服装，还有几个人要去理工大学访亲友，还有几位要去自由市场买海鲜，要求我派车送，我当即立断，认真严肃的讲：“按照顺路的原则，先把大多数朋友送到付家庄海水浴场，然后送逛街的朋友到迈凯乐商场附近，那里是大连最繁华的商业区，有新玛特商场，大连商场，百年商城，秋林女店，胜利广场等，买海鲜的朋友可穿过马路去劳动公园北门东侧的地下荣盛农贸市场购买干的，或鲜活的海产品，那里产品非常丰富，还可刹刹价，不过去理工大学的朋友由于方向不同，请乘23路汽车自行前往，希望大家注意安全，准时归队。谢谢大家的理解与合作。”讲完大家鼓掌，表示赞同。当然，沟通的方法有许多，如单刀直入法；声情并茂法；义正词严法；循循规劝法；启发诱导法；借喻比拟法；将心比心法；举一反三法等，这些都要靠实践中的学习与磨练，虽然这不是一时可以练就的，但勤于学习，肯于实践的导游一定会加速掌握沟通的方法，让“心功”在服务中闪光。

四、优质服务之内功

优质服务是旅游业的生命线。导游员担负着“民间大使”、“友谊桥梁”的神圣职责，优质服务是导游必须遵守的原则，优质服务不是说说而已的事，而是要在一言一行，一举一动中，在提供的多种服务中，展现出导游独特的风采和人格魅力，

这个内功要天天练、日日练、年年练，才可练得炉火纯青，做到身与心，说与行完美的结合，服务上周到细致，语言上感人至深，举止上谦虚亲切，行动上干净利落，倾注了满腔热血，换来了游客的欢欣和快乐。我们应当看到，服务的内容不仅包括微笑服务、周到服务、热情服务、主动服务、上门服务，也包括延伸服务、惊喜服务、超值服务、回访服务、补偿服务等，服务要掌握技巧，随机应变。不仅要耐心礼貌，热情友好，还要真诚公道，信誉第一；不仅要不卑不亢，一视同仁，还要相互合作，顾全大局；不仅要严以律己，为人师表，还要遵纪守法，廉洁奉公，无论何时何地，却要把“五大员”的任务牢记心上，即：导游讲解员、生活服务员、政策宣传员、市场调查员、行动安全员，这是练好“内功”的基础。优质服务的“内功”不单单指要有好的服务态度，还要有丰富广博的知识和应对突发事件的能力，你才会在优质服务中建功立业，创造辉煌。

五、敬业爱岗之韧功 优秀的导游员无不是敬业爱岗，忠于职守的模范。导游员的职业不受年龄所限，只要身体没问题，一直可以干到银发之导。笔者从业21年，至今两鬓染白，仍战斗在第一线，只因为热爱旅游事业，放弃了一切个人爱好。80年代我已是中国微型小说协会会员和辽宁省音乐家协会会员，由于创作突出，立过功受过奖，后来我忍痛放弃了文学爱好，但我觉得值，人的精力是有限的，只有把有限的精力用在无限发展的事业上，生命才有价值。我认为我们国家不缺作家，而缺少奋斗在旅游一线的研究者。因此，我这一干就是大半生，我一天大学没上，不仅成为了市优秀导游员，省旅游局授予我旅游信息宣传先进工作者称号，还被辽宁师范大学历史文化旅游

学院聘为研究生导师，我想以现在身说法告诉导游员们，导游员的名称是光荣的、自豪的、令人羡慕的；导游员的责任是重大的、神圣的、受人尊敬的；导游事业是宽广的、无限的、星光灿烂的。唯有敬之、爱之、坚忍不拔之、不懈奋斗之，才会创造卓越，创造完美，创造成功，创造人生最美的凯歌。攀登靠勇气，追求无止境，要成为有志有为的优秀导游员，就要迎风雨，迎艰难，抛弃个人得失，面对“旅游污染”，保持坚定正确的政治方向，在学习的天地尽情驰骋，在服务的领域精耕细耘，做到“对市场不抱怨，对现状不灰心，对工作不消极，对困难不气馁”，不说空话，脚踏实地，你就一定会成为政治过硬、业务过硬、服务过硬、语言过硬的优秀导游员。相关链接：导游员提高游客满意度的方法 成功导游的素质与修炼 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