

导游带团技巧：对症下药法 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_B8_A6_E5_c34_635588.htm

对症下药法 所谓对症下药法,是指导游员在整个带团过程中,针对旅游团队中发生的不利于旅游活动顺利开展的人和事,采取灵活多变而又十分有效的技巧与方法,使整个活动较为顺利健康地发展下去的

种导游技巧。面对不同类型的游客要区别对待 旅游的主要对象是人,旅游过程中所发生的一切事情都是主观和客观这两种因素造成的。为此,导游员要充分注意主客观之间关系,尤其要注意游客的主观因素。西方心理学家马斯洛(1908-1970年)是最早把人类的行为的动力从理论上和实践上系统地加以整理,并且得出了人的精神发展过程中所占支配地位的先后,把需要分成5个层次的结论,即生理的需要、安全的需要、社交的需要、尊重的需要和自我实现的需要。以后,又有人把人类分成外倾型和内倾型两大心理特点。属外倾型的人比较开朗,为人爽气,不计小事,喜欢与别人打交道。而内倾型的人则处事谨慎,不易流露自己的感情,不欢喜交际朋友。随着我国旅游这一新兴事业的兴旺发达,导游员要利用学到的心理学知识接待好各种不同类型的游客,对症下药地做好工作。在一般旅游团队,游客的类型大致上可分成急性子型、慢性子型、老好人型、难侍候型、嘲弄型、傲慢型、散漫型、猜疑型、罗唆型和腼腆寡言型等。急性子型的游客特征为:处事待人爽快,说话声音响亮,遇事不顺利时就会发脾气,脸色较为难看。针对这类游客,导游员应以“直”对“直”,态度应真诚相待,有时则以“柔”克“刚”,温和沉着。有时要顾

全大局忍耐一些,不去理睬。慢性子型的游客俗称“温开水”,心理活动倾向于内部,待人接物比较谨慎,但缺乏决断力,无论何事发生,总是显得慢条斯理、悠悠自在,其性格正好与急性子型相反。导游员接待此类游客首先要记住他(她)的姓名,使其感受到自己受到别人尊重。同时,要经常地关心他们,听其意见和要求,能够使他们在“自我分析和自我批评”中得到自我价值的体现。旅游团队中的老好人型虽然为数不多,但一般是上了年纪的中老年人。老好人型最大特点是为人热情,乐于助人,说话和气,态度诚恳。导游员接待此类游客时要有礼貌,要尊重,有时可发挥这些人的积极性,为团队和其他旅游者做些好事,使他们在心理上得到更大的满足。旅游团队中最使导游员头痛的要属难侍候型的游客了。难侍候型最大特点是爱挑旅游过程中的一切“毛病”,动不动就板起面孔,指责他人不顾场合、不顾情面,并且用词尖刻伤人。导游员在接待此类游客时态度上要不卑不亢,工作上要认真细致,既不要针锋相对,也不要陷入毫无意义的争论,更不要因感情用事给游客吃“药”。相反,应以更大的热情和毅力服务好这些游客,使其内心充分感受导游员宽宏大度、有才有德。嘲弄型的游客也是让人讨厌的,此类游客一般都自以为是,不愿意听导游讲解不算,时常还乱开玩笑,有时故意当众揭导游员的“短”,出导游员的“洋相”,让人啼笑皆非、哭笑不得。在通常情况下,这些游客也是因人而异的,面对能力强、水平高的导游员大多会收敛一些。除此之外,这些游客就好表现自己了。傲慢型的游客大多数具有一些傲慢的“资本”。因此,他们经常会流露出一种莫名其妙的感情,最大的特点是瞧不起人。在整个旅游活动的过程中,此类游客虽然没多大副作

用产生,但对导游员的心理压力却不可低估,所以导游员要时常注意这种“莫名其妙”的感情爆发进而导致不愉快的事情发生。一旦这种事情发生,导游员最好的办法是让其充分流露感情后,然后以诚恳谦虚的态度加以耐心说服,绝对要避免冲撞,回答的方法和处理问题要幽默,不要直截了当。只有这样,才能既照顾客人的面子,又能顾全大局,保证旅游活动顺利进行下去。这儿试举一例:在一次导游讲解中,有位导游员正在东方明珠电视塔上振振有词、滔滔不绝地讲着上海建筑工人如何发扬热爱祖国、热爱人民和热爱本职工作时,突然,一位有“资本”的游客大声嚷了起来说:“建筑工人应该爱家、爱老婆、爱子女。”这时,周围是一片哄笑、吵嚷,个别游客还帮腔地赞赏道:“对对对!爱老婆是最重要的一条。”“哈哈”,又是一阵笑声。这时只见导游员提高嗓门说:“刚才那位游客说得对,太对了,我也有同感。”周围竟响起了掌声,也有人迷惑不解和沉默不语。“我为什么有同感呢?因为他说的是真话、实话、心里话(笑声中夹着赞同声)。我也有一位建筑工人的朋友,我们从小同窗求学,如今他可是个出了名的“三十”人物,即每月工资拿到手后,前十天是‘老板’,过着风光的生活,后十天是“瘪三”。过着乞讨借要的日子,再十天是偷老婆的钱(又是一阵笑声)。以后,他变得好吃懒做,骂老婆、打孩子,还染上赌博的坏习气,搞得邻居不得安宁,在单位工作事故不断,最近他因违反操作规定,“因故负伤”,在家养病。这种人你能说他是爱国、爱人民、爱本职工作吗?(周围的游客都摇摇头)我敢这么,连家庭、老婆、子女都不爱的人,他能爱国、爱人民、爱本职岗位?能有本事建造这么宏伟壮观的世界名塔来?”导游员精彩有趣的一番话,立刻赢得游

客们的称赞和热烈的掌声。散漫型的游客一般可分为三种情况：一是自由散漫，通常表现在不遵守时间有的还严重影响到其他客人的游览安排。二是有些游客并非散漫，认为外出旅游需要放松，换个环境改善工作给自己带来的紧张情绪和压力，所以在行动上表现出松弛和自由。三是一部分游客既不是自由散漫、不遵守时间，也不是放松紧张情绪，只不过是想知道旅游节目单上没有的内容和景点，此类游客怀着极大的兴趣，关心着对他们而言新鲜的事物。因此，无论是在行走过程中，还是参观游览景点，他们不是“掉队”，就是找不到人影。三种人，三种不同性质的情况，但在旅游过程中均属散漫型。导游员总的指导思想应是有礼貌地耐心说服，但在技巧的使用上要区别对待并采用三牢政策，即盯牢、看牢和带牢。对待第一种游客导游员要自始至终的牢牢盯牢，因为自由散漫已成为天性，防止这些游客走散，同时告诉他们下一个景点的地方和路线，以免出现不愉快的事情。要知道，胆小和老实的游客在一般情况下是不会走散的，他们始终紧紧地跟着导游员。对于第二种游客只需稍加注意就行，只不过在景点转移始末要提醒他们。对待第三种游客需把他们带在自己的身边或有意亲近，时常讲解一些他们感兴趣的事情，在适当的时候提供一些机会和时间来满足此类游客的好奇心和心理上的平衡。值得一提的是：散漫型的游客在整个团队中是少数，对他们的照顾和“特殊政策”要适度，以免引起其他游客不必要的误解。针对猜疑型的游客，导游员要谨慎接待，态度和行动上要落落大方。由于此类人的性格所致，遇事生疑是他们最大的特点。为此，导游员最好避免使用模棱两可的语言，不仅要表现出事事有信心、处处有把握的姿态，而且说话有根据，是

黑是白干脆清楚。这儿试举一例：刚从旅游专科学校毕业的A导游，身材不高，长相稚嫩。一次，她接待约50人左右的大团，游客一下火车都用怀疑的眼光望着她，那些猜疑型的游客更是交头接耳，议论纷纷。A导游望着这情景，灵机一动，她一改常用的欢迎词，自我介绍后便说：“爹妈给我生了一张娃娃脸，但我却是旅专毕业生，导游水平不高，可我的态度是端正的，指导思想是明确的，我会以我最大努力，使各位高兴而来，满意而归。”说完，她搀扶着一位老人从容地走出火车站。随后，由于A导游严格按照旅游节目单上的内容进行旅游活动，说话算数，态度热情诚恳，得到了全体游客一致好评，那些猜疑型的游客也佩服地说：“A导游是可信赖的。”罗唆型的游客虽不多，但导游员偶尔也会碰上一二个，说实话，接待此类游客，导游员头也够“痛”的，一是他们说话唠叨，不得要领。二是自说自话，不动脑筋，时常会影响导游和游客们的情绪。当然，作为导游员要尊重他，避免纠缠在小节之中。同时，在不伤害客人感情的前提下，加以耐心说服。要知道，罗唆型游客一般都上了年纪（年轻的也有，但极少），因此，无论从哪个角度来说，导游员都得耐心、耐心、再耐心。腼腆寡言型的游客在一般大中型的旅游团队均有他们的影子，也可说是导游员的常客。此类游客性格内向，怕难为情，说话声也小，其最大特征为不健谈。导游员接待方法应是态度诚恳亲切，切忌用粗鲁的语言，除主动打招呼搭话外，还得注意不要太随便，尽量使用幽默的语言，让自己的表演处在声情并茂、怡情益智之中，同时，也让他们对旅游活动有个美好的回忆。掌握“合理而又可能”的原则对症下药，按照文字含义解释为：针对“病情”开方用药，就是说处理事情要针对问题所在，作恰当

处理。症,即病症。其实旅游团队从参观游览开始到结束,“问题”和“病症”经常出现在导游员面前,最糟的是旅游团队还没到达或出发,问题和病症即已产生。这就需要导游员善于捕捉问题的实质和病症的根源,“对症下药”。但是,旅游者一般都有求全心理,都想“以最小的代价获得最大的收益”,有些旅游者甚至竟想不花钱得到其他服务和享受,这种心理常常与客观实际相矛盾,事与愿违也便成为最后的结论。紧接着的问题就是意见、要求,甚至提出投诉接踵而来。当然,对症下药并不是手握灵丹妙药,什么病均可治,诸如像天灾人祸和不可抗拒事件的发生,导游员即使有天大的本事也难治理,更何况导游员有时根本找不到治病的“药”。但是,这并不是说导游员毫无办法、束手待毙,面对这些突发事件和问题的发生,导游员首先要自己冷静,其次分析这些病症和问题的合理性,力争满足合理而又可能的方面,解释不可能办到的原因,并且取得游客的谅解。只要导游员想游客之所想,急游客之所急,实事求是、合情合理地处理问题,旅游者也是讲道理的,他们肯定也会配合和协助导游员做好工作的。相关技巧:导游带团技巧:把握全局法导游带团技巧:最佳控制法导游带团技巧:对症下药法 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