

导游实务案例分析题：当你的游客都是老年人，你该怎么办  
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\\_AE\\_9E\\_E5\\_c34\\_635708.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/635/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_AE_9E_E5_c34_635708.htm) 导游实务案例分析题

：当你的游客都是老年人，作为导游员你该怎么办？  
情况分析：老年人旅游团一般是由单位、社区组织的，也有自发组织和自愿参加旅游团的。老年人的特点是好思古怀旧，希望得到尊重。在旅游活动过程中，他们希望导游员与他们多沟通、多交流，最怕的是寂寞。为此，导游员在带领老年人旅游团进行参观游览时，应根据老年人的特点，因人而异地做好讲解介绍工作。参考建议：导游员在带领老年人旅游团进行参观游览时，其首要任务是安全问题。导和游的工作都要突出一个“稳”字，讲解介绍时速度要慢，声音要响亮，服务态度要亲切、热情和周到，确实做到走路不观景，观景不走路。碰到上山下坡、路滑不平时，更要提醒他们注意安全。整个旅程安排要宽松，劳逸适度，参观游览完了一个景点后要适当给他们一些自由活动的时间（包括上洗手间）。在导游服务的讲解技巧上要多运用含蓄幽默的方法（还有借用故事法以及虚实结合法等）使老年人“游中有示，乐中有游”。同时，导游员讲解要生动，要有感情，使他们产生“一次旅游，终生难忘”的美好印象。特别是象作为年轻导游称呼70岁左右的老年人时称呼爷爷、奶奶往往比称呼“大爷、大妈”更容易让游客接受，结束语也很重要，我的经验是“希望各位爷爷奶奶健康，明年小王接着陪您出去旅游”，这样老年人往往更能接受。相关链接：导游实务案例分析题：当你的游客都是小朋友，作为导游员你该怎么办？小编推荐

：导游特殊问题处理及应变能力问题一导游特殊问题处理及  
应变能力问题二导游特殊问题处理及应变能力问题三 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)