

导游实务第九章习题：提高导游服务技能的方法 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\\_AE\\_9E\\_E5\\_c34\\_635730.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/635/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_AE_9E_E5_c34_635730.htm)

第九章 提高导游服务技能的方法习题一、填空题1．导游人员在自我管理过程中，首先要明确自身在社会生存空间中的四个定位，即（ ）定位、（ ）定位、（ ）定位与（ ）定位。2．心境是指人的比较持久的（ ）。3．了解（ ）是导游人员提供心理服务的前提。4．柔性语言表现为语气亲切、语调柔和、（ ）、说理自然，常用（ ）的口吻与人说话。这样的语言使人愉悦亲切，有较强的征服力，往往能达到（ ）的交际效果。5．游客入境初期阶段的心理表现是（ ）心理和（ ）心理。6．导游人员提供心理服务的主要方法包括：尊重游客，保持（ ）服务，学会使用柔性语言，与游客建立“（ ）”，多提供（ ）服务。7．补偿法可分为补偿法和补偿法。8．物质补偿是指旅游过程中，游客在住房、饮食、游览项目等方面若有不符合（ ）上注明的标准，应予以补偿，而且‘替代物一般应（ ）原先的标准。9．对残疾游客的接待，导游人员要特别注意接待方式，既要满腔热情，（ ），尽可能为他们提供方便，又不要给他们带来压力或伤害他们的10．导游员在实际带团过程中，在与定点导游、或其他一些导游员相处时要做到：相互尊重、（ ）；团结协作、（ ）。11．激发游客审美想象的策略包括利用原型激发想象、（ ）、（ ）和满足游客多样性的需要。12．安排游览活动时，导游员要注意调节观赏节奏，做到劳逸结合，（ ），（ ）。二、单项选择题1．导游人员在旅游活动的（ ）阶段工作最为艰巨，最容易出错。A

· 离境前阶段B· 个性表露阶段C· 准备阶段D· 入境的初期阶段

2. 在旅游初期阶段，游客的心理特征是（ ）。A· 求安全、求新B· 自由懒散、求全C· 求知、求新D· 忙于个人事物

3. 给游客留下良好第一印象的途径是（ ）。A· 出面、出手、出口B· 出语、出行、出手C· 出面、出行、出口D· 出面、出手、出脸

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)