

导游人员要处理好的几个关系 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_E4_BA_BA_E5_c34_635766.htm

导游人员要处理好的几个关系 “导”与“游”的关系：导游服务主要包含两层含义：一是“导”，即为游客提供向导、讲解等导向性服务；二是“游”，即为游客提供游览及相关服务。导游工作的核心在于提供优质的“导”，目的在于使游客满意的“游”。要处理好“导”与“游”的关系，导游人员必须做到“游”而能“导”，“游”而会“导”，“游”“导”紧密结合，切忌“游”而不“导”、“导”而不“游”。这就要求导游人员一方面正确理解和贯彻旅游行业政策法规，提高法律意识和责任感，明确自己的职责。另一方面要树立正确的职业道德观念，培养服务意识，明白社会对导游的“角色预期”。

“讲”与“解”的关系：导游讲解是导游服务中的重要内容，是导游传播知识、展示自我的重要途径。导游讲解成功的要领在于处理好“讲”与“解”的关系，做到能“讲”会“解”。讲解内容首先要正确。其次要常讲常新，切忌“几年不变样，年年都一样”。如国内某城市的导游人员在讲解摩天轮的高度时，一直都说它是亚洲第一，在新加坡的“飞行者”摩天轮超过其高度后仍没有更新，引来了许多笑话。

“解”是指讲解的方式要生动形象。要“解”好，首先要有标准的发音。其次要有科学的方法，如问答法、制造悬念法、分段讲解法等。

“忙”与“闲”的关系：旅游业具有较强的季节性，这决定了导游的工作是“忙起来连轴转，闲起来一大片”，因此尤其要处理好“忙”与“闲”的关系。在旅

游旺季时，导游人员一方面要注意自己的身体，学会休息，善于休息，如在导游工作中，要尽量放松心情，让自己一边导游一边“旅游”；另一方面要时刻让大脑“闲”起来，工作中保持冷静的头脑，做到忙而不乱，保证导游服务质量。淡季时，要学会闲中找“忙”：进行适当的体育锻炼，将身心调整到最佳状态；另一方面抓好理论学习，做好总结，查漏补缺。“专家”与“杂家”的关系：实际上这是深度和广度的关系，深度主要表现在对业务的掌握程度，广度则表现在对各类知识的掌握方面。目前，社会上存在一种观点，即导游工作没有多少专业性。其实不然，做导游和做好导游是两回事。导游作为一个职业，具有很强的专业性，导游人员首先必须是业务方面的专家。其次，还要做“杂家”。游客外出旅游的一个重要动机就是开阔视野、增长知识，要满足来自五湖四海的游客需求，必须懂得广、懂得多，最好是“上知天文、下知地理、中间知道鸡毛蒜皮”。

导游带团之十四技巧汇总

- 1#0000ff>导游带团技巧：改变计划，旅行社是否应承担赔偿责任
- 8#0000ff>导游带团技巧：游客特殊要求的处理
- 2#0000ff>导游带团技巧：出国领队服务规程
- 9#0000ff>导游带团技巧：问题和事故的处理
- 3#0000ff>导游带团技巧：游客提出修改或增加游览项目该怎么办
- 10#0000ff>导游带团技巧：带团的要领
- 4#0000ff>导游带团技巧：把握全局法
- 11#0000ff>导游带团技巧：最佳控制法
- 5#0000ff>导游带团技巧：问答有四法
- 12#0000ff>导游带团技巧：对症下药法
- 6#0000ff>导游带团技巧：拟人比喻法
- 13#0000ff>导游带团技巧：排除故障法
- 7#0000ff>导游带团技巧：对付扰乱法
- 14#0000ff>导游带团技巧：处理投诉法

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