

2011年导游职业规范知识讲义4.4:导游讲解技巧 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_2011_E5_B9_B4_E5_AF_BC_c34_635789.htm 第四节导游讲解技巧 一、因地制宜 前面提到，导游的讲解要以客观事实为依据，名山大川、文物古迹、小桥流水、民族风情，无不是一种客观存在。这种客观存在需要经过导游的语言加工、整理、组织后转化成游客所能够理解的语言和即时景象的配合，勾起游客的兴趣，使游客浮想联翩。由于旅游活动是一种空间位移活动，所以“因地制宜”是导游过程中常用的讲解技巧，即根据不同的客观环境组织语言，使讲解的效果最大化。（一）在旅游车中 导游讲解时间占整个旅途时间的60% -75%为最佳，超过这一时间，游客有厌烦情绪；少于60%的时间，游客的注意力中心就会涣散，更多地依赖于周邻的七嘴八舌。长途车旅行时可趁沿途景物单调时适当安排游客休息，导游员也可节约体力，整装待发。导游员在车上的讲解应注意使用明确的指示，因为游客的注意力都集中在导游身上，导游的态势语言比其他任何时候都显得重要。导游在使用方位用语和说明指示物时，应以游客的方位为参照，如“在你们大家的左边……”而不是“在我的右边……”，当游客把视线投向导游所指的景物时，景物正好落在游客的视线内。（二）在景区景点内 由于在景区景点内景物的观赏价值远胜于在旅游车上，游客跟随导游从一地到另一地，在行进过程中较容易产生厌倦感，注意力较容易分散。导游员就需要不断地变换声音和位置来吸引游客。通常导游在景区内的讲解，一是选择时机站在台阶上，使自己由于站立的高度成为游客注意的中

心；二是设法让游客站成半圆形，围在自己面前，可以有效地使游客集中注意力听清内容，减少干扰；三是不要一味地讲解，可以结合实际情况和客人做一些互动游戏，让客人的游兴更浓。

二、因时而异 这里所说的“时”指两个方面，一是指讲解对象物的季节性或时间性，如杭州西湖苏堤春晓的“一株杨柳一株桃”，北京金秋十月的香山红枫，云南丽江十月至次年五月才得见的玉龙雪山以及各地的民俗节庆，安徽黄山天气晴朗时的日出云海等，在其他的不同时节气象，游客就无法欣赏到对象物美名在外的魅力，但却可能欣赏到另外的一种风情。导游在讲解时就得注意引导游客调整欣赏的角度和期望值，发挥游客的想象力，强化游览对象物在其他时节的突出美感和游览价值，降低游客的心里遗憾。二是指讲解对象内容的最佳时间选择。导游员的时机掌握得好，能提高旅游者的观赏意识，获得较好的审美效果。导游员对游览点的特色、旅游者的心理变化、行车路线和速度、以及日程安排等要做统一考虑，选择最佳时间，进行有序性讲解。常见的情况有下面几种。

（一）顺序导 顺着游览的行进顺序讲解，可分为游前导、游时导、游后导三个阶段。游前导，是游览活动的开场白，即概括简要的介绍一下旅游点的基本情况 and 主要特点，以让游客有一个总体印象，引起对游览活动的兴致。游时导是一种即景即时的细导法，要求将游览过程中遇到的各种景观逐一详细介绍。由于旅游活动是动态的，包含着一定的变化和不可预见性，导游员在进行讲解的过程中只能凭借平时积累的旅游知识进行即兴介绍，借题发挥。游后导是一天旅游活动结束时的总结回顾，加深游客对游览目的地的印象，说明当日旅游安排的根据和好处，总结

游程中的得失，要求游客在下一游程继续巩固配合，并对服务不足之处求得谅解。（二）交错导 这是注意讲解内容横向知识和纵向知识的串联和类比技巧。横向知识是指前后左右的自然景观和人文景观各个方面的特征知识（以空间为轴），纵向知识是指景观自上而下的历史沿革及其涉及到的事件、人物、掌故等知识（以时间为轴），两种知识交替使用，在共性中点出特性，使游客增加对景点知识的理解和兴趣。

（三）即时导 即导游员见景生情、随机应变、因势利导的讲解技巧。导游讲解虽说要带给游客知识，但也不能满堂灌，加之游客个人的兴趣爱好不同，对讲解内容也有不同接受程度和相应的反应。导游员应注意观察，把握和揣摩游客此时此景的情绪和注意力，或针对游客的问话和表情，就势引导和发挥，使游客充分得到并对讲解的信息满意。

三、因人而异 “人”指的是导游员所面对的游客群体或个体。因人而异就是讲解的内容要从实际情况出发，有的放矢。根据服务对象的文化程度、理解能力、审美情趣、旅游动机和兴趣爱好的不同而相应地组织讲解内容，变化语言的表达方式和讲解方法，目的是加强游客对本次旅游活动的兴趣，促进双方的沟通，使游客的不同需求都能得到一定的满足。通俗地说，即看人说话，投其所好。如游客到海南，天涯海角是常规安排的景点，对初次来琼的旅客，导游员可以粗略地进行一般的介绍；对多次来琼的旅客则应适当讲深一些，增加一些新的知识或交叉知识；对知识分子可以介绍贬官文化以及唐宋名臣为海南岛带来文明的曙光等内容；对蜜月旅行的夫妇可以渲染一下海枯石烂的浪漫情调；对文化层次比较低的游客就多讲些传闻逸事等等。导游技巧实际上是导游方法的灵活

运用和发挥，导游讲解的内容可深可浅，能长能短，可断可续，都要视具体对象和当时的时空条件而定，贵在灵活，妙在变化，切忌千篇一律，墨守成规。相关知识：2011年导游职业规范知识讲义4.1:导游语言的种类2011年导游职业规范知识讲义4.2:导游语言的运用2011年导游职业规范知识讲义4.3:常用导游讲解的方法 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