

导游服务协作的技能 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_E6_9C_8D_E5_c34_635850.htm 导游服务协作的技能

组团社是导游员所代表的地接社的客户，组团社所委派的导游员即全陪兼有两种角色，他（她）不仅是组团社派出的为游客提供服务的导游员、地接社导游员的同行，同时也是地接社团队服务质量的监督员。对地陪而言，与组团社的协作主要体现在与全陪的协作上。根据全陪的职能特点，导游员与全陪的良好协作不仅有利于团队在本地游览的顺利进行，也能进一步加强组团社对地接社的信心和感情，有利于地接社的业务发展。与组团社全陪协作主要体现在两个方面：一是主动沟通，友好配合；二是尊重全陪，生活照顾。

一、与海外领队的协作 海外领队是国外旅行社派出的人员，专门负责监督各地的接待质量，协调团队与当地旅行社、当地导游的各种关系，以确保团队参观游览活动顺利进行。而对于地陪来说，一个旅游团来到当地，如何把团带好让客人高兴而来，满意而去，也应该是他首先要考虑的问题。这里我们看出导游员与领队有一个共同的目的，即确保团队旅游的顺利进行，所以在这个大前提下，不妨借鉴我国资深导游翻译员王连义先生的协作技巧：敬、捧、让、抗、晾。（一）“敬”与“捧”在正常工作状态下，作为主人，导游员应主动与领队协商工作，以示尊敬，比如主动与领队讨论日程，有变化时主动征求领队意见以调整日程等；在平时，也当客人面说一些领队的好话（捧）。这让领队感受导游员的一颗诚心并给予善意回报，这种协作便是愉悦的。（二）“让...‘抗

... ‘ 晾 ’ 当领队置团队利益于不顾的特殊场中，导游员应采取这几种工作方式：“让”导游员自觉能力有限，“爱莫能助”，那就做好分内工作，将游客的损失减少到最低程度；“抗”争取大多数游客的支持，在绝对做好分内工作的同时，与领队“日I板”；“晾”在抗争之后，导游应采取“晾”的策略，像没事似的照样与游客谈笑风生，不再提已发生的冲突，把领队“晾”在一边，直到把团送走。这是一种“边缘”方式，不到迫不得已时不可采用，而宁可采取第一选择“让”。例如：1992年，王连义先生在桂林带一个法国团，领队女士是位“中国通”。在从阳朔回来的路上，领队抢着话筒给大家讲广西少数民族的情况，王先生同意了。当讲到苗族古老的婚嫁风俗时，领队特别强调了青年男女在“三月三”对歌中一见钟情之后便分手了，来年女方必须抱着亲生孩子来，她的情人才会把她和孩子一起接回家，正式成亲，否则，便不再交往。领队讲述时的表情和腔调明显地透着一种鄙视和嘲弄，大概她认为苗族人没有什么贞操观念，所以客人也是一阵哄笑。王先生便立即要过话筒说：我想对××女士讲的做一点“补充”（顾及了领队的面子）。苗族人为何非要抱孩子来相亲呢？因为他们生活在深山老林中，自然条件非常恶劣，同时生产力特别低下，生产水平十分落后。在这种情况下，他们要维持起码的生活条件，就不能不把希望更多地寄托在人的生产上了。如果一对夫妇，女的不能生育，那么老了，谁来赡养他们呢？苗族古老的习惯是在严酷的生活、生产的环境中形成的。也就是说：经济基础决定思想观念、生产水平决定风俗习惯。换言之，如果你们法国人当时也生活在那里，你们肯定也会设法让人家姑娘证明她

的生育能力的这时客人中爆发出了一阵掌声和真诚的笑声。

二、与车队司机的协作 地陪导游员出团在外，司机是一路行程中的本地战友。在旅游景区范围不断扩大、新线路不断开发推广的背景下，各地旅游对车辆的依赖程度增大。对游客来说，旅游车服务是当地旅行社提供的整体服务的一部分，如果车辆行驶不顺利，游客会认为是旅行社的服务出了问题。所以导游员和司机的配合十分重要，不仅是在共同提供旅游服务的质量上，而且也是为了将来所在社和车队双方进一步更多的合作。在与司机的协作中，导游员应注意的问题有：

（一）充分做好接团准备 无论是不是自己旅行社（旅游公司）的车辆，导游员均应事先联系司机，确认司机的联系方式，了解出团车辆的车况和使用须知，做好必要的辅助导游工具的配备，如麦克风、景区宣传VCD、音乐带等以及车座垃圾袋、旅行社标志标签等。对团队的情况及特殊的交通要求也应及时告诉司机。

（二）尊重司机，礼貌对待 接团进行欢迎介绍时应把司机介绍给游客，送团时勿忘对司机一路安全行驶服务的感谢。游客提出的关于行车的意见和建议，导游员应及时反馈给司机，注意说话方式，多用平等协商的语气。如果接待外国游客，在车到景点时，用外语宣布的集合时间、地点等要素，要记住用中文告诉司机。

（三）注意倾听，征询意见 团队进程中，如果日程安排或线路需要变化，导游员应注意听取司机的意见。一方面可使司机了解行程变化，提前做好准备，另一方面有利于使司机积极参与导游服务工作，以其丰富的行车接团经验，提出合理化建议，有利于合理调整和统筹安排。

（四）主动帮助，确保安全 导游员应熟知安全行车要求，主动协助司机做好安全行车工作，如帮

助司机更换轮胎，装卸防滑链或其他的小修理等。保持旅游车挡风玻璃和车窗的清洁，提醒游客车内活动和饮食的安全及车内保洁的注意事项，提醒司机不喝酒，不开超速车、斗气车等；遇有险情，由司机保护游客和车辆，导游去求援等。

（五）耐心说服，争取主动 有时候，司机因为种种原因在服务上不配合或不恰当地对游客鼓动一些不适宜的活动，导游员应坚持原则，耐心说服，必要时可与所在社联系。要记住：在出团过程中，导游员是旅游团在当地的方向和灵魂，在导游和司机的服务协作关系中，导游应争取主动。

三、与其他旅游接待单位的协作

（一）预先的信息沟通 为了保证旅游环节通畅或出现问题有足够的应对时间，导游员的预先信息沟通意识必须强。如餐馆用餐，除了提前的餐位确认外，在团队抵达用餐前的15分钟应再次确认餐桌号，以确保客人抵达时直接就座，不至于等待抱怨。再如景区游览点或专项娱乐活动，在天气异常或媒体报道有重大接待活动时，应事先了解专项活动是否能正常进行，以便做好安排和解释等等。

（二）平等合作中的人际关系协调 导游员在工作中应注意积累与协作单位的责任人员人际关系的协调经验，建立与定点合作单位的良好关系，有效促进团队行程的顺利进行。如入住酒店，导游员应注意事先根据团队游客的性别、家庭、旅伴、爱好等排好住宿名单，这样在总台取钥匙卡时不会耽误时间，也便于总台人员迅速登记姓名。再如与景区（点）的接触，导游员带游客游览时，应注意景区（点）有关停车、卫生、门票、开放时间等的相关规定，服从景区（点）管理员的管理。

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