

导游应如何提高服务技巧 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__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_BA_94_E5_c34_635854.htm 导游应如何提高服务技巧 金融危机袭卷全球，我国旅游业也受到影响，导游生存面临较大威胁。在这种情况下，导游应如何调整自己、轻装上阵，不断提高自己的服务技巧？本人将从以下六方面谈谈心得。 第一，从心理上，要学会换位思考，做好角色暗示。所谓换位思考，就是导游要经常把自己比作游客，试图站在对方的角度和立场来看待、分析、处理工作中的问题。游客就是导游的衣食父母，应该以诚相待。导游要把每一位游客的这次旅游，当作是游客生命中最精彩的一次来安排，做好每件事，带好每批团。角色暗示是指导游在服务过程中，遇到挫折时，要能够迅速排解不良情绪。工作中，导游会遇到形形色色的人、千奇百怪的事，“挫折感”在所难免，“不顺心”更是家常便饭，做好角色暗示是舒缓导游心理压力的良方。 第二，在语言上，要学会使用柔性语言，做到幽默风趣。导游要培养自己的幽默感，平时注意收集笑料，并且灵活使用。同时，导游还要具备较强的洞察力和表现力。导游使用柔性语言，看似“贬低”了自己，其实更能赢得游客的好评，从而缓解各方压力，有效减少旅游投诉。 第三，在行动上，要做到总理式管理，提供空姐式服务。导游一方面要处理好团队的大事、小事，以理服人、以诚感人；另一方面，行程中遇到任何困难，导游都要身先士卒，果断应对、科学安排。导游员可以学习空姐“机上服务”的敬业精神、标准化的体态语言，将其灵活运用于导游的“车上服务”。对

于长时间行车路段，导游提供的“车上服务”可以“加料加量”，既可以在车上引领游客做“健身舒展操”、组织文艺表演，还可以应景做题。例如遇到雨天气氛沉闷，就用雨为主题，引导游客唱出相关的歌曲；遇到车行夜路游客紧张不安，可以月亮为题，引导全团游客一路高歌。第四，导游要学会立足长远，以细节制胜。学无止境，服务无限，导游要潜心钻研业务，以细节制胜。比如说在拿到团队计划时，先看有无游客在旅途中过生日，提前备好小礼物；主动为旅途中单独出行的老年游客服务，用自己的手机每天给其子女报平安等。有些导游越是工作辛苦，就越希望“回报率”高，但往往求财心切、操之过急，导致物极必反。当今的游客出门多、见识广，他们在与导游初识的5分钟内，即可判断出该导游的优劣，从而决定其对导游的态度。导游与其耍小聪明，不如敞开心扉，以诚待客、热情服务，透明价格、阳光收费。只有脚踏实地、诚信带团、立足长远，才能谋求发展，步入良性循环。第五，导游要养成良好习惯。每天关注国际、国内新闻；坚持一项体育锻炼；每天做好计划和总结。第六，导游要有意识地培养一些技能。每个导游都可以按照自己的兴趣，集中精力专攻一项技能：比如能够专业地演唱歌曲；能够生动地演绎故事；能够幽默、地讲笑话；能够机智地主持活动。这是改善导游形象、树立威信的最有效形式之一。总而言之，提高服务技巧，对导游来说，是一个需要长期积累而又充满乐趣的过程。社会需要导游与时俱进，提供高水平的服务。因此，导游要加强自身建设，不断超越自我。

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