

2011年导游实务知识要点归纳第7章：导游良好形象的塑造

PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/636/2021_2022_2011_E5_B9_B4_E5_AF_BC_c34_636040.htm

导游人员的带团技能：导游员

良好形象的塑造（一）、树立良好形象的重要性 1、有助于增强旅游者对导游人员的信任感。导游人员要在旅游者的心目确立有安全感、可信赖、有能力带领旅游者顺利地开展旅游活动的形象。举例：现在取得对导游人员信任感越来越难

，所以导游员良好形象的塑造就更为重要了。 2、有助于缩短导游人员与旅游者间的心理距离。最大程度地满足旅游者的需求，是实现优质服务的重要途径。（二）树立良好形象的途径 1、注重“第一印象”第一印象常常构成人们的心理定势，不知不觉成为判断一个人的依据。心理学称“第一印象”为心理效应。导游员应给旅游者一个先入为主的好印象。第一次亮相的关键在于导游员的仪表、仪容、和使用的语言。我们可通俗的理解为导游员的“出面、出口和出手”。

2、导游人员的仪表仪容 所谓导游人员的仪表仪容，是指导游人员的容貌、着装、服饰及所表现出的神态。导游人员应着重注意以下几个方面：（1）导游人员的着装。要符合导游人员身份，并追求风格的和谐统一。切忌穿着奇装异服，或一味追求高档名牌服装，哗众取宠。必须将导游胸卡和工作牌佩在胸前，以表明自己导游人员的身份。花枝招展，发型要符合身体特征和工作特点，体现高尚的情趣。（3）导游人员要注重个人卫生。站在游客心理的角度去换位思考：一、导游员太注重修饰自己，游客可能会想“光顾修饰自己的人怎么会想着别人、照顾别人”。二、导游员衣冠不整、

不修边幅，游客又会想“连自己都照料不好的人又怎么能照顾好别人。”所以导游员的修饰应掌握好一个度。

3、导游人员的仪态 所谓导游人员的仪态，是指导游人员所表现出的行为举止，即导游人员的姿态和表情等诸方面。具体地讲，导游人员应注重以下几方面：（1）表情风度：精神饱满，乐观自信；自尊而不狂傲；热情而不谄媚；活泼而不轻佻。（2）举止姿态：站、行、走有度，但不矫揉造作。

4、导游人员的谈吐 俗话说“说得好让人笑，说得坏让人跳”。导游人员为了博得旅游者的好感，在初次见面的时刻谈吐方面尤其要注重以下几方面：（1）语言要文明礼貌，表达对旅游者的关心和尊重。（2）内容要有趣、词汇生动，不失高雅脱俗。（3）语速快慢相宜，亲切自然。音量适中、悦耳。

举例：北京市明文禁止导游讲国家领导人的“典故”。

（三）维护良好的形象 美好的第一印象并不表示导游员就此可以一劳永逸，万事大吉。旅游者希望导游员能一直保持良好形象，善始善终地为他们提供优质服务。导游员如何才能维护甚至升华自身的良好形象呢？

- 1、导游员要始终坚持主动热情地对待每一位旅游者。
- 2、善于与旅游者沟通情感，与他们建立友情。
- 3、多向旅游者提供微笑服务、细致服务、使旅游者对导游员产生亲切感。
- 4、要多干实事，少说空话，做到言必行，行必果。
- 5、做到处事不惊、果断、利索，给旅游者以安全感。
- 6、要善于弥补服务缺陷，一丝不苟地做好送行工作。

更多资料：2011年导游实务各章节知识归纳
2011年导游资格考试导游实务全真模拟试卷13套 更多：在线测试，论坛交流，远程辅导 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