

2011年导游实务知识要点归纳第7章：新导游初次上团的问题
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_636050.htm

(一) 新导游人员初次上团易出现的问题有 1、精神高度紧张。 2、心理压力过大。 3、碰到问题不知如何解决。 4、害怕与游客交流。 5、不知如何与全陪(地陪)、领队及司机沟通合作。

(二) 导游人员初次上团的自我调节

- 1、克服害羞症，敢于“暴露自己” 害羞症是指人与人之间初次交往时过多地注意约束自己的言行，导致言行拘谨，甚至使自己的言行“畸形”言不由衷或言行不一致。人际交往的成败很大程度上取决于各自的“自我暴露”。所以，作为导游人员，尤其是初次上团的导游人员应尽可能做到坦白自我。
- 2、增强自信心，克服自卑感 初次上团的导游人员的自卑心理来自两个方面：一是认为导游人员与旅游者是不平等的关系；二是认为新导游员无经验，达不到老导游人员的水平。其实，导游人员与旅游者在角色上是不平等的，但人格上是平等的，旅游者一般也不会是本地通，新导游虽然在经验和技能上比不过老导游，但是新导游也有自己的长处和特色。因此，新导游应该克服自卑心理，增强自信心。
- 3、认真准备，虚心请教 作为初次上团的导游人员，在上团前一定要认真做好准备工作，尽可能把工作做在前面。在准备过程中，碰到不懂的问题，可向有经验的老导游请教。在导游服务过程中，也应虚心地与司机交往。

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