

2012年导游考试导游业务第六章重点总结 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\\_2012\\_E5\\_B9\\_B4\\_E5\\_AF\\_BC\\_c34\\_636412.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/636/2021_2022_2012_E5_B9_B4_E5_AF_BC_c34_636412.htm) 第六章 导游服务技能重要知识

点总结 1．导游服务集体内部关系的处理 (1)主动争取各方配合 (2)尊重各方的权限和利益 (3)建立友情关系 (4)互相学习 (5)勇于承担责任 2．与入境旅游团领队关系的处理 (1)尊重领队 (2)关心领队 (3)支持领队 注意：旅游团内部出现矛盾，领队与旅游者之间出现纠纷时，中方导游员一般不介入。(4)避免正面冲突 3．与合作者关系的处理 (1)尊重合作者 (2)虚心学习 (3)坚持原则，平等协商 4．与旅游者关系的处理 (1)提供心理服务 (2)调节旅游者的消极情绪 (3)激发、保持、提高旅游者的游兴 (4)与旅游者交朋友 5．心理服务的概念 心理上对旅游者施加影响，使其在精神上获得享受并留下难忘、满意的印象。 6．心理服务的具体表现 (1)尊重旅游者 (2)提供微笑服务 (3)使用柔性语言 8．接待老年旅游者的注意事项 (4)热情为西方老年人服务 9．接待儿童的注意事项 (1)重视儿童的安全 照顾好儿童 警惕坏人拐骗儿童 有病及早就医 (2)多关照儿童，但要适度 多关心儿童 多关照，但要适度 (3)掌握儿童的收费标准 10．接待残疾旅游者的注意事项 (1)尊重残疾旅游者 尽力满足正当要求 不谈论残疾话题 不能讥笑，不歧视 (2)热情服务，注意方式 腿脚不方便的旅游者的照顾 聋哑旅游者的照顾 视障旅游者的照顾 合理安排旅游活动 注意服务的方式方法：把握好一个度 11．接待宗教界旅游者的注意事项 (1)学习掌握我国的宗教政策 不参与涉及宗教问题的争论 不宣传“无神论” 不将宗教、政治、国家

制度混为一谈，妄加评论 (2)学习相关宗教的教义、教规 (3)尊重宗教的信仰和戒律 (4)满足特殊要求 12 . 接待高层VIP客人的注意事项 (1)充满自信 (2)充分准备 (3)多尊重 (4)多请示

相关推荐：[#0000ff>导游资格证考试《导游实务》各章节知识归纳](#) [#0000ff>2012年导游资格证考试《导游实务》练习题4套及答案](#) [#0000ff>2012年导游资格证考试《导游实务》模拟试题3套及答案](#) [百考试题2012年推荐](#)：[#ff0000>添加导游应用中心平台](#) 助您轻松备考！