

现场导游讲解的几个问题:(二)导游规范 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/38/2021\\_2022\\_\\_E7\\_8E\\_B0\\_E5\\_9C\\_BA\\_E5\\_AF\\_BC\\_E6\\_c34\\_38649.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/38/2021_2022__E7_8E_B0_E5_9C_BA_E5_AF_BC_E6_c34_38649.htm) 二、导游规范

导游规范是指能够体现导游职业特点的、统一的做法。狭义的导游规范包括以下内容：引导标志、社徽、导游证、话筒持法、所站位置、面对客人、点人方法、上下车做法、面部表情、使用敬语等。

- 1、引导标志 导游应左手举导游旗，要保持正直，不要抗在肩上或插在腰带里，不能来回摇晃或拖在地上。
- 2、社徽 社徽或旅行社标牌应佩戴在上衣左胸正上方。
- 3、导游证 根据规定，导游带团应佩戴导游证（胸卡）。导游证（胸卡）挂在脖子上，让其自然下垂在胸前即可。
- 4、话筒持法 导游应右手拿话筒（扩音器），应斜拿在嘴边，不要靠在嘴上，也不要遮住面部。
- 5、所站位置 在旅游车内，导游应站在旅游车中前部的中间位置（车内过道上）。在景点内，导游应站在游客围成的扇面的中心。
- 6、面对客人 导游讲解时，导游应面对客人（指点景物时除外）。
- 7、点人方法 清点人数是，要使用国际通用的点人方法，以示对客人的尊重。具体做法是：用目光默数，但不能数出声来，切忌用手指指点点。
- 8、上下车做法 上车时，导游应站在车门一侧，招呼大家上车，同时帮助年老体弱者登车。下车时，导游应先下车，站在车门一侧，照顾大家下车。
- 9、面部表情 导游要坚持微笑服务。
- 10、使用敬语 对游客提出要求或者回答游客问题时，导游应使用敬语。
- 11、其他注意事项 讲解过程中，导游员不得吸烟、吃东西。在现场考试中，本部分要求考生：（1）整个考试过程中规范化的表现；（2）正确回答关

于导游服务规范方面的问题。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](http://www.100test.com)