

导游沟通协调礼仪 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__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E6_B2_9F_E9_c34_38823.htm

一、善于洞悉游客心理 俗话说：“凡事预则立。”一名合格的导游，要圆满完成带团任务，并尽量使每个游客忙得开心、游得满意，应对所接团成员的名称、国籍、种族、身份、年龄、性别、职业、文化程度等方面的资料进行详细了解，并对他们的旅游动机、心理需求、游览偏好等情况做出大致的预测，从而对合理安排旅游路线、合理分配景点停留时间、确定景点介绍的侧重点，有一个全面的把握，以使整个接团工作在团队未来之前便已经心中有数。

二、善于激发游客的兴趣 游客游兴如何是导游工作成败的关键。游客的游兴可以激发导游的灵感，使导游在整个游程中和游客心灵相融，一路欢声笑语；相反，如果游客兴味索然，表情冷漠，尽管导游竭尽所能，也会毫无成效。游客兴趣具有多样性和复杂性，同时也有能动性特点。如何使游客的兴趣由弱到强，并具有相对的持久性和稳定性，与导游的积极调动、引导有很大的关系。激发游客游兴的因素包括两个方面；一是景观本身的吸引力；二是导游借助语言功能调动和引导的作用。导游的景点介绍，一定要注意讲解的针对性、科学性、和语言表达主动性的完美结合，应根据不同的景点（人文景观如故宫、颐和园；自然景观如：桂林山水）进行详略不同的介绍，有的具体详尽，有的活泼流畅，有的构思严谨，有的通俗易懂。总之，景点介绍的风格特点和内容取舍，始终应以游客的兴趣为前提。另外，在游客过程中，要善于变换游客感兴趣的话题，可根据

不同游客的心理特点，做如下选择：（1）满足求知欲的话题；（2）刺激好奇心理的话题；（3）决定行动的话题；（4）满足优越感的话题；（5）娱乐性话题。

三、善于调节游客的情绪

情绪是人对于客观事物是否符合本身需要而产生的一种态度和体验。旅游活动中，由于有相当多的不确定因素和不可控制因素、随时都会导致计划的改变。例如有时由于客观原因游览景点要减少，游客感兴趣的景点停留时间要缩短；预订好的中餐因为某些不可控制的因索，临时改变吃西餐；订好的机票因大风、大雾停飞，只得临时改乘火车……类似事件在接团和陪团时会经常发生。这些都会直接或间接影响到游客的情绪。案例：一个旅游团因订不到火车卧铺票而改乘轮船，游客十分不满，在情绪上与导游形成了强烈的对立。导游面带微笑，一方面向游客道歉，请大家谅解，由于旅游旺季火车的紧张状况导致了计划的临时改变；另一方面，耐心开导游客，乘轮船虽然速度慢一些，但提前一天上船，并未影响整个的游程，并且在船上能够欣赏到两岸的风光，相当于增加了一个旅游项目……导游成功地运用分析方法，以诚恳、冷静的态度，幽默、风趣的语言，很快化解了游客的不满情绪。

四、导游沟通协调技巧

（1）回答问题技巧

旅客来世界各地，兴趣爱好不同、游览动机不同，提问方式五花八门，提出的问题希奇古怪，对不同问题所采取的立场态度和所选择的回答方法，是检验一个导游人员灵活运用语言的能力和临场应变能力的标准之一。回答疑难问题可以运用下列技巧：

原则问题是非分明。客人提出的某些问题涉及到一定的原则立场，一定要给予明确的回答。这些问题有些涉及到民族尊严，有些涉及到中国的国际形象，如香港的

“一国两制”、“台湾问题”等，要是非分明、毫不隐讳，并力求用正确的回答澄清对方的误解和模糊认识。例如：西方游客在游览河北承德时，有人问“承德以前是蒙古人住的地方，因为它在长城以外，对吗？”导游员答：“是的，现在有些村落还是蒙古名字。”又问：“那么，是不是可以说，现在汉人侵略了蒙古人的地盘呢？”导游答：“不应该这么说，应该叫民族融合。中国的北方有汉人，同样南方也有蒙古人。就象法国的阿拉伯人一样，是由于历史的原因形成的，并不是侵略。现在的中国不是哪一个民族的国家，而是一个统一的多民族国家。”客人听了都连连点头。

诱导否定。对方提出问题以后，不马上回答，而是想讲一点理由，提出一些条件或反问一个问题，诱使对方自我否定，自我放弃原来提出的问题。

曲语回避。有些客人提出的问题很刁钻，使导游在回但问题时肯定和否定都有漏洞，左右为难，还不如以静制动，或以曲折含蓄的语言予以回避。有一位美国问一位导游员：“你认为是毛泽东好，还是邓小平好？”导游巧妙地避开其话锋，反问道：“您能先告诉我是华盛顿好还是林肯好吗？”客人哑然。

(2) 拒绝技巧 游客的性格各异，要求五花八门，有些合理要求作为导游人员应当尽量予以满足，而有些要求却不尽合理，按照礼貌服务的要求，导游不要轻易对客人说“不”。如何让客人在要求得不到满足时又能处之泰然，不至陷入尴尬境地呢？下面介绍几种符合礼貌服务的拒绝艺术：

微笑不语。遭人拒绝是最令人尴尬难堪的事，为了避免遭遇这种难堪，一般人通常选择不轻易求人。所以不论是何种情况，导游人员都不应直截了当地拒绝客人的要求。但有时客人提出的一些要求，我们又不得

不拒绝，此时，微笑不语可谓是最优选择。满怀歉意地微笑不语，本身就向客人表达了一种“我真的想帮你，但是我无能为力”的信号。微笑不语有时含有不置可否的意味。先是后非。在必须就某个问题向客人表示拒绝时，可采取先肯定对方的动机，或表明自己与对方主观一致的愿望，然后再以无可奈何的客观理由为借口予以回绝。例如，在故宫博物院，一批外国游客看到中国皇宫建筑的雄伟壮观，纷纷要求摄影拍照，而故宫的有些景点是不允许拍照的，此时导游员诚恳地对客人说：“以感情上讲，我真想帮助大家，但这里有规定不许拍照，所以我无能为力。”这种先“是”后“非”的拒绝法，可以缓解对方的紧张情绪，使对方感到你并没有从情感上拒绝他的愿望，而是出于无奈，这样在心理上他们容易接受。

婉言谢绝。婉言谢绝，是指以诚恳的态度、委婉的方式，回避他人所提出要求或问题的技巧。即运用模糊语言暗示客人，或从侧面提示客人，其要求虽然可以理解，但却由于某些客观原因不便答复。为此只能表示遗憾和歉意，感谢大家的理解和支持。拒绝客人的方法还有不少，如顺水推舟法。即拒绝对方时，以对方言语中的某一点作为拒绝的理由，顺其逻辑性得出拒绝的结果。顺水推舟式的拒绝，显得极为涵养，既能达到断然拒绝的目的，有不至于伤害对方的面子。总之，多数情况下，拒绝客人是不得已而为之，只要措辞得当、表达得态度诚恳并掌握适当的分寸，客人是会予以理解和接受的。

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