

导游实务案例分析：导游员不能油嘴滑舌 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_AE_9E_E5_c34_39286.htm 作家蒋子龙等到香港参加一个笔会，会前先参加了由旅行社组织的一次香港观光活动。观光结束后，蒋作家感慨极多，写一大作发表于《中国旅游报》上，以下是文章中的一部分：“到香港新机场迎接我们的汉子，相貌粗莽，肌肉结实，说话却撮鼓着双唇，细声细气，尽力做文雅状他是设想周到的主人提前为我们请好的导游。待大家都上了大轿车，他开始自报家门：鄙姓刘，大家可以叫我刘导，老刘、大刘、小刘，请不要叫我下刘(流)。他说话有个习惯每到一个句号就把最后一个句子重复一遍或两遍：请不要叫我下流。他自称是60年代初从福建来到香港，曾投身演艺界，报酬比后来大红大紫的郑少秋还要高。当时两个人都在追求以后被称为‘肥肥’的沈殿霞，沈是‘旺夫相’，嫁给谁谁走运。大家可想而知，沈殿霞最后是挑选了郑少秋，否则我今天就用不着当导游了……” [点评、处理] 看了这段文章，作为导游员，你的感受是什么？导游工作的成功之处似乎在能否让游客在精神上获得享受，或我们常说的所谓“取悦”于游客。但同时我们必须明白：“取悦”游客靠的是诚恳的态度、周到的服务、高明的技巧、恰当的语言。如果仅仅靠俗气的噱头、低级的语言或是其他类似方式来博得客人一笑，且不说会影响自己的形象，对我们提倡的“文明导游”也有害无益。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