

导游带团中的一百个案例（1--17）PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/464/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_B8_A6_E5_c67_464639.htm 1. 带领小朋友旅游团, 导游员该怎么办 [情况简析]小朋友旅游团一般是以学校、单位组织的, 以春、秋两季游为多。小朋友的最大特点是好奇、多动、不注意安全, 不像成年人旅游团那样乐意听导游员的讲解。因此, 带领小朋友旅游团进行参观游览应根据小朋友的特点, 有针对性和选择性地介绍讲解。 [参考提示] 导游员带领小朋友旅游团进行参观游览时, 其首要任务有两条: 一是讲解景点要突出爱国主义教育, 二是要特别关注小朋友们的安全问题。导游员在宣传讲解中, 语言要生动形象, 富有激情而又准确, 语速要亲切、缓慢。导游技巧上多使用提问式或启发式的手法, 使小朋友对景物产生浓厚的兴趣, 同时也要让他们了解一些相关的历史知识和文化内涵, 适当进行美学教育和社会实践。在安全问题方面, 导游员要主动配合学校老师做好安全防范工作, 不准他们乱跑瞎闯, 确实做到有组织、有纪律、听指挥, 同时也要告诫他们不要随意买小摊上的食品, 不喝生水, 注意个人卫生, 保证小朋友旅游团能顺利健康地开展。

2. 带领老年人旅游团, 导游员该怎么办 [情况简析]老年人旅游团一般是由单位、社区组织的, 也有自发组织和自愿参加旅游团的。老年人的特点是好思古怀旧, 希望得到尊重。在旅游活动过程中, 他们希望导游员与他们多沟通、多交流, 最怕的是寂寞。为此, 导游员在带领老年人旅游团进行参观游览时, 应根据老年人的特点, 因人而异地做好讲解介绍工作。 [参考提示] 导游员在带领老年人旅

游团进行参观游览时，其首要任务是安全问题。导和游的工作都要突出一个“稳”字，讲解介绍时速度要慢，声音要响亮，服务态度要亲切、热情和周到，确实做到走路不观景，观景不走路。碰到上山下坡、路滑不平时，更要提醒他们注意安全。整个旅程安排要宽松，劳逸适度，参观游览完了一个景点后要适当给他们一些自由活动的时间（包括上洗手间）。在导游服务的讲解技巧上要多运用含蓄幽默的方法（还有借用故事法以及虚实结合法等）使老年人“游中有示，乐中有游”。同时，导游员讲解要生动，要有感情，使他们产生“一次旅游，终生难忘”的美好印象。

3. 带领妇女旅游团，导游员该怎么办

[情况简析] 俗话说：“三个女人一台戏”。妇女旅游团的最大特点是兴奋、热闹。在旅游途中她们喜欢谈论家庭琐事、购物以及化妆等，同时也喜欢自由活动式或三五成群聊天拍照，思想上容易开小差，人也经常走散、走失。妇女们求全心理高，团队内时常会有一些小矛盾产生。因此，导游员应根据妇女的特点，设法让她们高兴而来，满意而归。

[参考提示] 带领好妇女旅游团首先要做好三项工作：一是讲解景点要清楚、要耐心，带团速度不宜过快，照顾面要周全，时常要多讲些有趣和传统的故事，让她们在轻轻松松的氛围中旅游。二是交代事情、提醒注意事项要清楚明确，说话不绕圈子。三是要经常关心她们的身体状况，带团时要多几次清点人数，防止有人走失。另外，在旅程安排上要松紧适宜，多给她们一些交流感情的时间。在商店购物时导游员要做好参谋工作，较为详细地介绍商品的特色，尤其是土特产品。同时也应注意，女性游客在个别或三五成群地谈论聊天时，游客没邀请你参加，导游员最好不要参与进去。因

为她们之间有许多“小秘密”。在旅途中，导游员还要防止她们懒散和求全心理的出现，游程结束时要特别关照她们注意带好自己随身携带的东西，以免造成经济上的损失和精神上的不悦。

4. 带领年轻人旅游团, 导游员该怎么办 [情况简析]

年轻人旅游团最大的特点是喜欢多动多看，他们对旅游有一种特殊的偏爱，在旅途中也时常表现出激动、好奇和热闹。因此，导游员带领年轻人旅游团进行参观游览时，应根据年轻人的特点，在不违反旅游接待计划的基础上，尽量满足他们“合理而又可能的要求”，使旅游活动顺利健康地开展下去。

[参考提示] 带领年轻人旅游团的关键是在于导游员本身要充满朝气活力，其次，要善于组织和了解他们的心理活动特点。一般来说，他们到达旅游景区后，往往又表现出与众不同的渴望和向往心理，追求那些闻所未闻的引人入胜的景色，驱使自己尽情的观赏和游览。为此，想多一点自由活动的时间，想多拍一些照片留念，已经成为年轻人旅游团最大的需求。在这种情况下，先睹为快，先玩为快，然后再慢慢听导游员讲解已形成规律。所以，对于那些不分青红皂白，没有重点特点、没完没了讲解的导游员，他们是不欢迎的。其次，随着旅游活动的进一步开展，游客之间得到了进一步的交流和了解，此时，他们会变得熟悉和亲热起来，旅游团队中懒散和求全心理也会出现，平时活泼的人会变得更加活跃，平时散漫的人更容易迟到，许多人还会丢三落四。他们还特别喜欢开玩笑，提出各种各样、名目繁多的奇异问题。这时候是导游员最难带团的阶段。因此，导游员基本做法是：尊重游客、热情服务、讲有特点、做有规矩、履行合同、等距交往、有紧有松、导、游结合。导游员要控制好整个

团队的旅游节奏，包括做好思想工作和组织工作，防止因满足不了个别人的需求而影响其他游客的情绪，造成对整个旅游接待计划不利的事情发生。

5. 旅游景点游人如织、人山人海，导游员该怎么办 [情况简析] 在旅游旺季，景点游人如织、人山人海的盛况屡见不鲜，这也说明该景点的魅力所在。导游员在这种特殊的环境中要带好旅游团确实不容易。为了确保旅游团“走得进，拉得出”，导游员要采取超常规做法才能完成带团任务。 [参考提示] 一般来说，导游员最好设法避开景点人流高峰时间。若实在无法避开，在旅游景点游人如织、人山人海的情况下，导游员要把讲解好景点和防止游客走散作为工作的重点。在抵达旅游景点的途中，导游员首先要把景点介绍、应该注意的问题、必要的措施等向游客交代清楚，特别是紧急应变的方法更是要强调遵守，切实做到“人人清楚，个个明白”。在旅游车上介绍景点时，最好采用详细述说法，此举目的是为了弥补在景点讲解时的不足。其次，旅游车到达景点后，导游员要再次向游客交代清楚停车地点、车牌号、车型、集合时间以及下一个游览景点的名称，同时也要和游客对好钟表时间。若游客有统一的胸卡或旅游帽等，导游员要提醒他们佩戴好，并告诉他们保管好自己随身携带的钱包物品。下车后，导游员要高举社旗，行走速度要快慢得当，每隔一段时间就要清点人数。在景点中要尽量避免走入十分拥挤的通道，一有机会就要向游客介绍景点内容，此时最好不要让游客自由活动，导游员不但要眼观六路耳听八方，而且随时要注意游客周围的动向，发现问题及时处理，确实保护好游客的生命和财产安全。

6. 进入寺院发现大雄宝殿内的香客特别多，导游员该怎么办 [情况简析]

逢年过节或是每月的初一、十五以及佛、菩萨的佛教节日，寺院里总是人山人海、人流如潮。导游员带领旅游团进入寺院后，发现大雄宝殿内的游客特别多，为了保证导游服务质量以及旅游接待计划不受影响，此刻，导游员可采取灵活多变的接待方法。[参考提示]首先导游员在带团出游前要认真阅读旅游接待计划，尽量避开寺院人流量高峰时间。一般地说，寺院内有佛事活动，人流量高峰在早晨，下午到傍晚前要相对好些。若是导游员事先不清楚把旅游团带去“凑热闹”，那也没关系，因为寺院内的香客和游人似涌向岸边的浪潮，一浪高过一浪，导游员可以等大雄宝殿内的香客和游人退出以后安排游客进去参观游览。另外，导游员不妨可在大雄宝殿门前向游客介绍讲解，也可先参观游览其他殿堂，最后再带领游客进大雄宝殿。总之，导游员要灵活多变，但要掌握一个原则，既浏览程序可变动，景点讲解不要缺少。7

· 游客燃香进入佛殿，导游员该怎么办 [情况简析] 旅游团进入寺院后，有个别游客想在佛殿内燃香拜佛，以示诚意。这说明这些游客不懂得寺院的规矩。如今旅游景点中的寺院都不允许游客燃香进入佛殿，若游客要燃香进入佛殿，导游员要及时劝阻。[参考提示]在旅游团到达寺院之前，导游员在讲解过程中要重点向游客介绍寺院有关规定，比如，在佛殿内不准带闪光灯照相机拍照，不允许燃香进入佛殿，不可在寺院内追踪嬉闹、大声说笑，等等。同时也要说明小心火柱和防止火患的道理。旅游团进入寺院后，导游员要告诉游客香不在多，心诚则灵，三支即可。还有，在寺院的庭院内点燃香后要放在香炉里，然后再进入佛殿拜佛，这才是文明进香的表现。8· 游客向你请教烧香拜佛的礼仪，导游员该

怎么办 [情况简析] 游客（特别是外国游客）在参观游览时，看到寺院内有许多人以及善男善女在燃香拜佛觉得好奇，他们有时会向导游员提出许多与之有关的问题，其中就会有人向导游员请教烧香拜佛的礼仪，作为导游员有义务来满足游客的好奇心理，必要时可做些拜佛的示范动作，并适当解释这些礼仪的规矩。 [参考提示] 导游员首先可向游客讲解一些中国汉化佛教的知识，并且告诉他们由于中国古代把单数看作是阳数，认为它是吉利的数字。在古代，等级较高建筑的大门上，所有门钉为单数，佛教中室塔层数也是单数，另外还有“三跪九叩”之说。所以，在寺院内烧香时，每位香应该是3、5、7、9或者更多（如今寺院敬香大多数为把数）的单数，这不仅是符合烧香规矩，而且是“吉利”。至于为何要烧香，佛教上也有说法，因为人间与佛国相距甚远，人们在求佛时，那燃起的烟香会升天而去，便可把“信息”传递给佛国。因此，人们在拜佛时要烧香就是这个道理。关于如何拜佛？你可这么介绍：据唐僧《大唐西域记》载，致敬之式，其仪九等。（1）发言慰问。（2）俯首示敬。（3）举手高揖。（4）合掌平拱。（5）屈膝。（6）长跪。（7）手膝及顶。（8）五轮俱屈。（9）五体投地。五体亦名“五轮”，二肘、二膝及顶称为五轮。9. 游客问你是否信佛教，导游员该怎么办 [情况简析] 游客提出该类问题，一般都是出于好奇，也有可能是游客听了导游员讲解寺院和佛教知识后，十分佩服导游员的丰富知识由感而发，更有可能游客估计导游员是信佛教的，或是属善男信女……游客提出的问题应该说是没有恶意的，导游员为此感到高兴才对。 [参考提示] 导游员若是信佛，落落大方地承认也没关系，若不信佛，告诉游客也无妨。作为导游员首先要宣传我国有关宗教方面的政策，比如可介绍信不

信方面的内容,即过去相信现在不相信,可以.过去不相信现在相信,也可以。过去现在都不相信,更可以。同时,中国公民有在同一宗教中选择不同的教派的自由等政策。在宣传过程中也可介绍江总书记关于“民族宗教无小事”的讲话精神,正确理解我国的宗教政策。当然,导游员在带团讲解中不要有意地宣传、鼓励游客去信教,这是绝对不允许的。值得一提的是:导游员要实事求是告诉游客(特别是外国游客),中国的佛教是爱国的,其宗旨是:庄严国土,利亦有情。佛教劝人“与人为善,诸恶莫作”等。从这个角度认识信佛不是什么不好的事,至于佛教的教理,对世界的看法完全可以有自己个人的看法,可以研究与探讨。

10. 旅游团因故缩短在一地的停留时间,导游员该怎么办 [情况简析]

旅游团队因遇突发事件、游客生病以及诸多的其他较大原因等,迫使旅游团队不得不缩短在当地的停留时间。但是,这种情况的发生不管是旅行社的责任,还是游客本身的责任,导游员都要以最大的热情努力地工作去解决实际问题。 [参考提示]

由于主、客观等原因旅游团队要求缩短在一地的停留时间,作为旅游团队的地陪、全陪和领队都应以最快的速度向自己所属的旅行社汇报,特别是地陪要及时向各有关旅游接待单位说明原因,做好退房、退餐和退车等工作。同时,要进一步提醒旅行社有关接待部门以便通知下一站的旅行社,让他们及早变更旅游接待计划,提前做好迎接游客的各项准备工作。在此期间,导游员还要做好安抚和稳定游客情绪的工作。值得一提的是:如果是旅行社在接待计划上出现的问题,那么,导游员就须加倍努力,全力弥补,争取与司机、各旅游接待单位等紧密配合,力争完成旅游计划内的各项内容。若实在有困难,就适当调整活动时间,做

到“早出团，晚收团”，把本地区最精彩、最具特色、最有代表性的旅游景点献给我们的游客。这样做或许会把游客的不满程度降低到最小限度。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