

现场导游讲解问题汇总：仪表礼仪及导游规范 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/471/2021_2022__E7_8E_B0_E5_9C_BA_E5_AF_BC_E6_c67_471892.htm

一、仪表、礼仪 旅游业是一个窗口行业，导游人员是企业形象、民间大使和国家形象的代表。这就要求导游员必须注意自己的仪表和礼仪，保持良好的形象。

1、仪容仪表 仪容仪表是一个人文化层次和道德修养的外在体现。导游员要仪表端庄，发型大方，面部清洁，表情自然，服饰整洁。导游员上岗前要全面检查自己的仪容仪表，以便为提供优质服务做好充分的准备。

2、精神风貌 旅游业是朝阳产业，它所需要的是朝气蓬勃的服务人员。导游员要保持良好的精神状态，要情绪饱满、乐观自信、微笑服务。

3、礼节礼貌 礼节礼貌是良好风度、优美情操、高尚意志和美好心灵的外在表现，是文明行为的最基本要求。“言为心声，行为心表”。礼节礼貌是通过言行举止体现出来的，导游带团过程中要注意日常交往礼节和工作礼节，给客人留下美好、愉快的印象。(具体要求可以参考《政策法规及职业道德》第十六章有关内容) 现场导游考试中，本部分考查考生仪表仪容、礼节礼貌意识及表现，以上三点是考生应当加以注意的，以期给人留下一个良好的第一印象。

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