

技巧心得：导游景点讲解4大诀窍导游资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/633/2021_2022__E6_8A_80_E5_B7_A7_E5_BF_83_E5_c34_633174.htm id="zzxx" class="sjsjs" style="word-break:break-all;">> 一、填鸭式讲解不可取 游客不愿听导游员的讲解，其原因有许多，有的是疲劳太累不愿听导游员讲解，也有的是导游员讲解水平很一般，提不起游客的兴趣，还有的是导游员给游客交流的时间太少以及游客忙于自己的事情或在考虑问题，等等。游客不愿听讲解，导游员首先要控制自己的情绪，并分析其原因，然后在根据具体情况对症下药。比如，游客自感疲劳太累，那导游员要给予游客一定的休息时间，有时在旅途中也要提倡游客抓紧时间注意休息，此时，自己也不要多讲解介绍。若是对导游员有意见，那导游员要及时调整讲解内容，既突出重点，又不罗罗嗦嗦，努力把导游词讲出新意和特色，以此来诱发游客的联想和兴趣。若是游客的交流时间太少，那导游员在安排游览项目时要稍微放宽松些，给他们适当的交流时间。若游客在忙于个人的事务以及考虑自己的问题时，导游员不要去打扰他们。

二、景点讲解要精彩 景点讲解是导游员的重头戏，也是游客较为看好的旅游产品之一。为此，讲解好景点，让游客高兴满意是极为重要的。导游员要在控制时间的基础上，有效运用各种导游技巧，突出重点，讲出新意。在景点讲解中，导游员要根据不同的对象和文化层次，因人而异地选择好讲解内容。游客层次高导游人员要讲的深一些，游客层次低导游人员要讲的浅一点，通俗一点。在运用导游技巧上也是如此。比如对一般的游客，导游员可多一些虚实结合法、问

答法、借用故事法、拟人比喻法以及活用数字法，等等。而对层次较高的游客可运用画龙点睛法、制造悬念法、设置疑问法、巧妙穿插法以及含蓄幽默法，等等。导游员在讲解前，首先要有意识地“占领”最佳位置，面向游客面带笑容，既不要靠游客太近，也不要离游客太远，大约离游客1米左右即可。导游员的语音大小高低要根据当时的环境而定，手势的幅度不要过大，讲解的景点空间距离跨越也不要过大。

三、观念相左莫强求 在旅途中，导游员所宣传讲解的观点和内容与外国游客持有的观点发生矛盾和分歧，这属正常现象。其中的原因也是多方面的，有国情的不同，有东、西方文化上的差异，也有意识形态领域里的不同，等等。根据上述情况，导游员要改变游客在其本国所接受的教育以及长期形成的观点是非常困难的。游客自然也不可能说服导游员。在这种情况下，导游员的观点要鲜明，立场要坚定，要根据党和国家的相关政策予以正确的答案。既要说明我国人民尊重世界各国人民所选择的发展道路，也要说明希望各国人民尊重我们所选择的发展道路。当然，在和外国游客的交往中要注意话题的选择，要注意讲究求同存异，注意文化差异带来的障碍。避开不同点，寻求共同点。导游员在宣传讲解时也应该这样，要尽量回避上述几个不同而造成的隔阂和摩擦，力争互相谅解，千万不可强求。

四、打扰讲解要冷静 导游员在讲解时，有个别游客会打扰导游员的讲解，此种现象的出现无非有几种原因：一是有个别游客喜欢在众人面前炫耀自己的学问。二是游客对导游员所讲的内容持有不同意见和观点。三是导游员所讲内容和知识确实存在问题。四是游客知道的内容要比导游员讲的多并且更丰富。如果导游员在介绍景

点时遇到有个别游客打扰你的讲解时，此刻，导游员最好冷静想一想或认真分析一下情况，若来不及细想和分析，导游员不妨采用“先人后己”的办法，即可以先让那位游客暂时作为一名“讲解员”。游客讲解的不好也没关系，在他讲解完后，有导游员给予补充，当然，要尽量肯定和赞赏游客讲的好，讲得合理和有特色部分。如果游客讲解得确实精彩和游水平，那么，导游员就要放下架子好好的向人家学习。必须注意的是：导游员切忌不能让游客反客为主，自己要牢牢把握住整个旅游团队的主动权，让游客临时讲解一下景点内容目的是在于缓和一下尴尬的场面，而绝不是被及个别游客牵着鼻子走，更不能让他来控制整个团队。若是游客对导游员所讲内容持有不同意见和观点，导游员也用不着和游客争，更不要翻脸，而是在求同存异的基础上，个别的、友好地与其交流、探讨，相互取长补短。要知道旅游团队的核心和灵魂是导游员，如果导游员失去了应有的作用，那团队也失去了实际上的意义。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