

导游带团技巧：最佳控制法 PDF转换可能丢失图片或格式，
建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/635/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_B8_A6_E5_c34_635590.htm 最佳控制法 一个炎热的夏天, 导游员在上海带领着一群兴致勃勃的游客参观游览龙华古寺, 在宝塔下他滔滔不绝地讲解着。开始时, 游客们津津有味地听着, 10分钟后, 游客走掉三分之一, 15分钟后, 游客又走掉一半, 当他讲解 20 分钟后, 身旁的游客寥寥无几, 这时, 有几位游客在一旁的遮阳处大声叫喊起来: 导游, 差不多了, 有人要中暑了。显而易见, 那位导游员的目的是希望通过自己丰富而又全面的讲解, 让游客获得更多的知识, 但由于不顾天气炎热, 让游客在太阳底下直晒, 再加上滔滔不绝地讲个没完, 结果事与愿违, 这群游客原来是兴致勃勃的, 后来纷纷离去, 不但没有听完介绍, 反而在一边的遮阳处大声劝阻导游员停止讲解。事情提醒我们, 介绍和讲解时一定要注意和讲究控制, 任何长篇大论和不切实际的做法都不会起到应有的效果。换言之, 导游员要善于控制讲解的时间, 要尽可能地精练简洁和恰到好处。如何正确使用最佳控制法, 是我们每个导游员值得研究的大课题。控制要得法、精练 实践后的经验告诉我们, 游客注意力往往集中在对新事物的开头, 而不是在末尾。导游员对某一景点的讲解最佳时间控制在 15 分钟之内, 如果天气异常冷热, 那么讲解时间还要缩短。经验丰富的导游时常有这样一个感觉, 在对新的景点讲解或介绍时, 时间过长, 游客的兴趣会大打折扣, 就是在听讲的游客注意力也会下降。由此可见, 导游员的讲解内容一般要以短小精悍为宜, 时间过长和内容干瘪的介绍只能让游客产生疲劳和厌倦情绪。那时, 导游员辛勤

的劳动只能在游客这种感情中付诸东流。再请看看演说家的杰出表演吧。古今中外许多伟人的演讲均以短小精悍而著称,他们那极富感情色彩和丰富想像力的精彩演说,博得众多人的喝彩,还有的演讲稿被广泛传颂,其中不少名句成为人们的座右铭。当然,正如以上所说制约导游员的因素有许多,但他(她)如能善于控制各种因素,并给游客短小精悍、内容又十分丰富的讲解,是导游员取得成功的因素。为此,导游员面对游客进行讲解时,应当尽可能地简短精练,力求控制。控制应因人而异 导游员的带团过程均需按旅行社制定的“行程表”进行,宜长该短要由导游员控制,假如是“休闲式”时间上允许放宽,那导游员必须全面生动地讲解,但对其景点讲解更需短小精悍,在有限的时间内把精华部分充分地表达出来。在整个旅游过程中,导游员时常会碰到旅游景点游人非常拥挤的局面。这种情况的出现,导游员讲解不但自己很累,而且游客也容易产生焦虑情绪和分散注意力,有个别游客还可能有走散的情况。此刻,环境需要导游员在尽可能短的时间内把内容介绍完,避免出现以上情况。有位刚踏上导游工作岗位的旅专毕业生导游员,原准备一套非常美妙动听的导游词,曾打算在上海豫园门口露一手,谁知带团到了豫园门口一看,真是人山人海,热闹非凡,于是导游员放开嗓门讲了几句话:“刚才我介绍上海的豫园是如何的美,可有人还存有着怀疑,现在的场面,豫园的美我就不提啦。”在场的游客听他这么一说,再亲身体会眼前的情景都说导游员虽没漂亮好听的导游词,可这是他们听到最动人、最精彩的导游词。控制需要随机应变 在导游员正按照自己的思路津津有味、滔滔不绝地讲解,而游客对别的事情的兴趣大大超过听导游员讲解内容的兴趣时,导游员也应随

机应变,改变原有的思路,干净利落地转到游客所感兴趣的问题上来。有这样一个事例。导游员正在豫园九曲桥旁向游客介绍湖心亭的建筑特点和中国民间风俗,忽然,一边传来了悠扬动听的琐呐声,只见6位穿着民族服装的抬轿人,他们随着琐呐声吆喝着,翩翩起舞着,轿内那位游客乐得笑个不停。这位导游员深知游客的兴趣已转移到花轿上,自己的讲解时间越长其效果就越差,倒不如顺水推舟,想到这儿,导游干脆领着游客来到花轿旁说:各位来宾,这就是中国古代的“的士”,世界上第一辆汽车诞生时远远不如它那么漂亮。说完,他走到花轿旁,学着那抬轿夫的姿势边跳舞边吆喝着,游客如梦醒,拍着手哈哈大笑起来。事后游客都拍着导游员的肩膀说:“了不起,短短一席话使我们了解了中国民间风俗的一个侧面。”导游这番介绍只有34个字,用了不到10秒钟,给游客留下了深刻的印象,取得了较好的效果。经验丰富和老资格的导游员常有这种体会,即讲解时间有控制,讲解内容短小精悍和风趣幽默,游客的兴趣就越大。反之,游客就会产生厌倦和疲劳感。如果讲解内容压缩不了,那讲解中间定要穿插一些生动活泼的提问和对答等之类的导游技巧,其目的是转移游客厌倦情绪和疲劳感的产生。这些宝贵的经验是值得我们去学习和参考的。当然,最佳控制法并不是要求所有一切讲解或介绍都必须控制在15分钟以内。最佳控制法要突出一个“佳”字,使讲解内容和游客兴趣有机地结合起来,创造出一种和谐与轻松愉快的气氛,使旅游活动能顺利健康地发展下去。值得一提的是:导游员讲解既要控制时间,又要短小精悍,这些要求并不是要导游员砍除必要的内容,相反应该要保留这些内容,充分利用这些内容,在精练讲解上下功夫,切忌淡而乏味,平铺直叙,缺

少真情实感。要做到这一点,恐怕有点难度,但并不是高不可攀。知识靠积累,经验来源于实践。学问,学问,不就是多学多问吗?相关技巧:导游带团技巧:把握全局法 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