

全国优秀导游员手把手
教您做优秀导游

导游带团 实战密码

张志强 徐堃耿 著



实战
宝典

全国优秀导游员与学界专家强强联合
倾力打造导游带团实战全攻略

20多年带团实战
经验总结

+

20多年亲经典
实例解析

+

20多年导游职业提升
精髓分享

史上最全、最细、最真实的一本全国优秀导游员带团宝典



化学工业出版社



导游带团 实战密码

张志强 徐堃耿 著



化学工业出版社

· 北京 ·

本书为全国优秀导游员和导游学界权威学者积20多年的导游工作实践经验，联袂倾力打造的导游带团实战全攻略。

新导游怎样入行？如何入门？全国优秀导游员循循善诱，手把手教您怎样去做事、做人！

本书对地陪导游服务工作做了别开生面、包罗万象的介绍，教您如何打好导游服务的基本功，从而轻松圆满地完成地陪导游服务工作。

全陪和地陪的导游服务工作有哪些不同？全陪怎样起到主导作用？景点景区讲解员该如何讲解？本书的论述让您一目了然。

具有一定导游工作经验的导游该如何提升导游工作境界？全国优秀导游员为您指明了前进的方向。

本书是导游专业学生，旅行社导游，景点、景区、博物馆讲解员的必备之书，也是旅游管理专业教师的优选教参。

图书在版编目(CIP)数据

导游带团实战密码 / 张志强, 徐堃耿著. —北京:
化学工业出版社, 2016. 1
ISBN 978-7-122-23891-7

I. ①导… II. ①张…②徐… III. ①导游-旅游
服务 IV. ①F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第095010号

责任编辑: 刘立梅
责任校对: 王素芹

文字编辑: 刘莉君
装帧设计: 王晓宇

出版发行: 化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)
印 装: 三河市延风印装有限公司
787mm×1092mm 1/16 印张18¼ 字数387千字 2016年1月北京第1版第1次印刷

购书咨询: 010-64518888(传真: 010-64519686) 售后服务: 010-64518899
网 址: <http://www.cip.com.cn>
凡购买本书, 如有缺损质量问题, 本社销售中心负责调换。

定 价: 39.80元

版权所有 违者必究



前言 FOREWORD

《导游带团实战密码》是全国优秀导游员张志强长年导游生涯的经验总结，也是他多年来不停探索、实践的科研成果。50多万字的初稿一气呵成，后经五次大修大改，呈现在读者面前的是一部新颖的、可读性及实用性很强的著作。这是他倾心导游事业的心血结晶。

当我看到一部分初稿时就被翔实的内容、新颖的构思、入情入理的论述所吸引，情不自禁地提了些建议，做了些整理、编辑书稿的工作。

本书第一、第五章是重点章节，也是全书最出彩的两章。据我所知，同类著述中还没有哪本书论述过新导游入门、导游服务升华等这样重要的问题。（但愿不是我孤陋寡闻！）

同样，本书也第一次对导游员的基本功——地陪导游服务，作了别开生面、包罗万象的介绍。导游照此服务旅游者，就能基本完成各类接待任务。

本书具有如下鲜明特点。

1. 哲理性

本书论述了导游成长的心路历程，强调了当导游先要学会做人，导游服务的升华首先是道德的升华，这是争当优秀导游员的首要条件，是全国优秀导游员对立志从事导游事业者提出的忠言。

2. 创新性

本书首次阐述了新导游入门、导游服务升华这样的重大问题，构思新颖，理论有所突破，加之鲜活的经验总结，提高了本书的品位和价值。

3. 启示性

本书重点讲述了导游服务艺术和讲解艺术。新老导游都可



以从书中汲取教益，获得启示。

4. 实用性

本书内容丰富，大多是作者亲历、亲为的经验总结，贴近现实，具有很强的实用性和可操作性。

本书不是教材，但我深信将比教材发挥更重要的作用。它是新导游的必读之书，有助于您入行入门，志在成为优秀导游员的导游员应该认真研读此书；各类导游培训班可将该书作为教材，高等旅游院校的相关专业可将此书当作辅助教材；旅游专业的教师如能借用本书的内容和案例，课堂讲授会更生动，更能吸引学生；旅游科研的学者不妨读读此书，也会有所启迪。喜欢旅游的人也可一阅，本书会让您对旅游有更深的体会，书中的景点实例会使您身临其境、感悟颇多。

导游知识浩瀚，作者初次尝试此类作品，精力、水平有限，难免百密一疏，敬请专家、同人及各位读者不吝赐教，批评指正。

徐堃耿

2015年5月



1	第一章	Page
	指点迷津——全国优秀导游员对新导游入行的箴言	1
	第一节 如何开启导游生涯	2
	第二节 充分认识导游的从业环境	7
	第三节 导游成功七要素	25
2	第二章	Page
	夯实基本功——完美地陪导游服务全攻略	37
	第一节 上团准备要周详	38
	第二节 接站服务展风采	45
	第三节 入住服务要到位	71
	第四节 核定日程要细心	78
	第五节 游览服务重头戏	81
	第六节 生活服务要贴心	100
	第七节 送站服务要圆满	117
	第八节 接待不同类别旅游团要灵活	123
3	第三章	Page
	统领全局——圆满全陪导游服务窍诀	140
	第一节 全陪的地位与职责	141
	第二节 全程陪同服务细则	143
4	第四章	Page
	与山河共美——打造高品质景点景区导游讲解的良方	170
	第一节 景点、景区导游讲解员	171
	第二节 景点、景区导游服务规范	173

5 第五章		Page
渐升佳境——导游服务艺术		193
第一节	如何提升导游服务水平	194
第二节	导游讲解艺术	207
第三节	如何引导游客观景赏美	233
第四节	如何引导文明旅游	253
第五节	典型景观讲解脉络	258



第一章

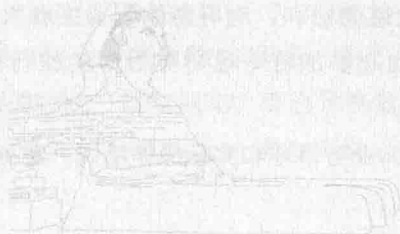


指点迷津——

全国优秀导游员对新导游入行的箴言

本章是新导游的入门篇。

新导游怎样入行？如何入门？跟团时应抱有什么样的心态？带团时要做好哪些心理准备？怎样克服困难、热情细致地为游客服务？请看全国优秀导游员怎样为你指点迷津，如何为你顺利入门指明途径。



导游服务工作有规律可循，但无固定程式可仿；有经验可借鉴，但无法机械照搬。导游员必须亲历亲为，忠于职守，树立信誉，积累经验，坚持不懈。

大力发展旅游业是我国的国家战略之一，把旅游业培育成国民经济的战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业是我们共同奋斗的目标。加强旅游人才队伍建设，尤其是培育并建设一支高品位、高素质、献身于旅游事业的导游队伍是实现这一目标的根本保障。党和国家历来重视导游人才的培养及导游队伍的建设。

导游队伍是旅游行业的一支重要队伍，每年都有许多新的导游员加入导游行列。新导游怎样入行？入行之后应该怎样做？需要注意哪些问题？各省市、地区的旅游局按照国家旅游局的要求，每年都会对新导游进行义务培训，讲授职业道德、法律法规以及从业经验，使新导游受益匪浅。新导游如何迈开自己的第一步？如何快速地健康成长？本章将与各位新导游共同探讨、研究。

第一节 如何开启导游生涯



一、跟团

考取了导游资格证，也就是拿到了导游职业的准入证，但是怎样才能开始自己的导游生涯呢？

新导游通过旅行社或者旅游人才服务机构获取了导游证（IC卡），就可开始导游生涯。但是对怎样入行、如何入门，往往是一头雾水、莫衷一是。

（一）在我国新导游通常是从跟团开始其导游生涯的

新导游由于接触的老师、同学、朋友不同，得到的帮助自然不同。由于各旅行社业务不同，甚至旅行社领导的经营理念不同、管理经验不同，新导游开始自己导游生涯的经历就会不同。新导游到了某个以组团为主要业务的旅行社，可能会从陪同周边游旅游团开始干起，或者直接走长线团当全陪；到了以做会议团、奖励旅游团为主的旅行社，就会从大量的接机、接站，一日游开始；如果到了以地接为主的旅行社，就得从地陪干起。

新导游入行的过程一般是：旅游局职业道德培训→旅行社导游业务培训→踩线→实际跟团→带小团→地陪→全陪。

认真参加旅游局组织的岗前职业道德培训，对导游的职业生涯大有益处。

另外，可以通过各种信息渠道自愿参加若干场招募导游的旅行社所组织的新导游业务培训。

旅行社对于新导游的业务培训分为业务讲座和实际操作培训。业务讲座主要由旅行社的经

理、资深导游在会议室讲课，讲解导游工作内容及如何带团；新导游一般会把每一句话都记下来，当作自己从事导游服务的金科玉律。实际操作培训俗称“踩线”，旅行社安排旅游车，老导游示范讲解，指导操作细节内容（会收一些踩线的交通费及午餐费）；新导游眼看、耳听、手记，学习老导游如何进行地接常规线路的行程。

踩线之后，旅行社便安排新导游跟团。跟一个团一般掌握不了带团要领，再跟一两个，基本要领掌握了，就可以放“单飞”。旅行社让其独立带一两个、两三个小团。旅游旺季时旅游团接踵而至，“一导”难寻，没办法大团也得让你上。像演员一样，在排演场怎么排练都不熟，一会儿忘词，一会儿动作不对。但是上台多了，不会也就学会了。

地陪会干了，社里的长线团（60人以上的大团）会派你跟着一个导游师傅担任全陪工作。如何与地陪协作，如何衡量地接质量是否符合协议，对于游客种种要求的处理如何掌握分寸，可以跟着师傅学习怎样恰当地把握。我国导游大多是先做地陪后做全陪，全陪是组团旅行社的全权大使，责任更加重大。

（二）跟团是新导游最实用的入门方式

导游工作是一门学问，难点就在于具有必须亲历亲为的实践性。许多事说半天也可能说不到诀窍上，师傅也无法一一细致全面地讲到，徒弟不亲眼看就可能体味不出来，也掌握不了。因此，徒弟要跟着师傅实践，经历得多了，也就入门了。

导游工作有规律可循，但无固定程式可仿；有经验可借鉴，但无法机械地照搬照用，重点在于学技巧、学心劲。



二、新导游跟团技巧

（一）认真准备

很多新导游虽然在口试（模拟景点讲解考试）前、在旅行社培训中，都走过路线，但那些不是真正的走团。新导游现在要跟着师傅真的走团了，别太紧张，但要做一些准备，如根据行程了解、琢磨、分析各个环节是如何安排、如何衔接的。新导游不能认为反正自己是跟团的，好好看着导游师傅怎样走行程就行了，更不能把跟团当作跟着旅游团一起旅游，积极与不积极效果会大不相同。

虽然现在是实习导游，但从心里就得把自己当作实干的导游，应该提前把景点导游讲解词复习好，把本团行程中的各个环节理清楚，以备师傅让自己锻炼时试着讲解、试着干。

还应该提前把本团行程中的行车路线想好，每天去哪个景点司机听导游的，所以走行程时一定不能让司机师傅绕路、走冤枉路，而必须高效率走行程。

很多新导游不是本地人，只是在此地读的大学，在上导游课时就去过一次那些景点，

根本不知道行车线路，这时可以先上网了解，甚至坐公交先去踩一次点，然后在导游师傅方便的时候打电话向他请教（每个司机师傅的习惯行车线路不同）。熟悉了本团的行车线路，就为今后带自驾车旅游团做好了认路准备（会给自驾车司机指路）。

常有这样的情况，旅行社计调不管导游认不认得路、会不会讲，反正把任务交给导游了，自己就算完成任务了。新导游被赶着鸭子上架，不但真的不认路，有些环节也不甚了解，真想打退堂鼓回家了，但是这次临阵退缩了，以后怎么干？无论如何都要经过这一关的。环节不熟可询问老导游。带外地来的自驾车旅游团，不认路可打开手机搜索，使用GPS指路（有的GPS清晰又准确），甚至可以自费打辆出租车，让出租车给旅游车带路，从而加深印象。

（二）谦虚、勤劳

新导游首先要热情、虚心地与带自己的导游师傅相处，尊重地请他介绍一下本团行程，自己跟团需要注意哪些问题，恳切地请导游师傅在走行程时给自己安排点活儿。

新导游一定要早早提前到达集合地点（机场、宾馆），谁愿意带一个学艺都迟到的徒弟呢？

同时眼中要有活儿，如帮导游师傅发矿泉水、帮导游师傅打电话请司机师傅把车开来、通知餐厅备餐等。

在用餐时请老导游、司机安心用餐，自己去“巡餐”。

在可以休息与辛苦之间选择辛苦。比如全团已经上车，只差一个客人，他打来电话说已经快到景区大门口了，新导游可以和全团在旅游车上等待，也可以去迎接一下。如果你选择了迎接，客人下次还会迟到吗？客人以后能不配合你的工作吗？得空时你可曾帮助司机清洁过车厢卫生？倒过垃圾？你只想着让司机师傅帮助你、教导你，而你为师傅做些微之事了吗？

谦虚就是学习，就是敬重。勤劳是一种习惯，也是一个人甚至一个民族的秉性。

（三）礼貌在先

礼节礼貌是尊重对方，也是尊重自己。礼貌要得体、要真诚，不可以“酸”，更不可以假！

新导游对导游师傅、司机师傅更要礼貌在先，而不能互相熟悉了就很随便。要注意在生活上照顾老导游、司机师傅，如天热给他们买瓶冰矿泉水，或者在景区买些水果，花费虽不多，却是自己的心意。

迎客上车时新导游一般站在导游师傅的后侧，不可以抢先。

对待游客更要注意礼节，神情自然，称谓得体，言谈和蔼亲切，举止大方，尤其对儿童老人更要亲热一些。

对任何一位游客都不可以态度随便或者过度亲密，这都不合礼节。不可以随便与年轻的异性游客开玩笑，目光不要频频光顾形象好的游客。**失礼可能导致与游客关系紧张**，而游

客的反感必然导致导游服务的失败。

对旅游相关行业如酒店、餐厅、景点等的工作人员，要时时、事事以礼相待。不满意时可以讲道理，绝不可以恶语伤人，一句话说错有理也会变得无理。

（四）老实厚道

换言之就是“仁德至上”，这看似好像老气横秋，其实是为人处世的准则。以“德行”端人品，以“信义”行天下。老老实实是最简捷的成功之路（永远不会失败），诚实厚道是为人处世最高超的艺术。

新导游对待旅行社的各位同事、司机师傅、旅游团的客人、全陪，以及宾馆、餐厅、景点等工作人员，都要老老实实，按照规章制度办事。老话说：君子爱财，取之有道。不要总是耍聪明抖机灵，否则将付出惨痛的代价。有的新导游形象好，语言能力强，办事机灵，但是没干几年就改行了，或者总是在换旅行社，主要原因就是他太“聪明”了，在原旅行社干不下去，和同事们发生矛盾，导致聪明反被聪明误。凡是能坚持做十年以上的导游，绝大多数是老实从业的人。

（五）言行谨慎

游客问问题，凡是牵涉行程安排及接待标准，一定要诚恳地说：请您问我师傅，我是实习导游。不能擅自回答有关团队的问题，因为游客不会把你看作实习的，而是会看作旅行社派出的导游，说错一句话就可能惹上麻烦。

导游师傅和司机师傅商谈行程、商议如何调节购物等游客敏感事宜时，不宜插言。

新导游不可自己认为应该如何服务，就想当然地去服务。旅行社提供的旅游服务受约于旅游合同，而新导游一般掌握不好火候，拿捏不好什么是尽职尽责、什么是突破合同。

跟团的时候不要有强烈的表现欲，任何事都不可以抢了导游师傅的风头，要时刻记住自己是打下手的。如果导游师傅叫你给大家唱歌、讲解等，就立刻开始，但是要适可而止，不能没完没了。

要按照师傅的要求去做，因为谁都喜欢听话、服从指挥的人。

（六）善于观察

不要在旅游车行进时拼命记录导游师傅的讲解词，要用脑记或者录音。

仔细观察导游师傅带团时的每一个细节，他说的每一句话、做的每一件事都可能潜台词。要思考导游师傅为何这样说，为何在这时说；或者他为什么这样做，有何用意，效果如何；如果没有达到导游师傅预期的效果，是什么原因造成的。

新入行的外语导游员特别要观察师傅对于客人所持的礼节、在车上的讲解、与客人的互动、认真对待客人的每一个小要求，这些都是在课堂上学不到的东西。外语导游员

千万不要以为自己的语言功夫过硬、景点知识充实就一定能带好团，没有实际经验基本是“准砸”。

跟团的时候着重看的是导游师傅如何进行团队运作。带团最重要的基本功是把食住行游购娱六大环节恰切地、顺畅地安排好，而并不是会讲解景点就行。导游的服务重于讲解，可以说服务是土壤、枝干，讲解是血液、花朵。

（七）适当回避

导游师傅和司机商量涉及钱财或者其他有关行程的重要事情时，应主动自然地回避，不要等人家支开你时才讪讪地走开。

用餐时、游览中，游客之间商议是否购买特产、是否参加自费活动，或者议论旅游行程，新导游都要注意适当回避，千万不要参加或者引导他（她）们的议论，否则会弄巧成拙。

游客私下给导游师傅、司机师傅礼品或者小费时，新导游要回避，以免尴尬。

（八）不急于求成

新导游往往很着急，“怎么我的导游讲解不吸引游客？”“怎么我带团发散，凝聚不起来人气？”“怎么我带的旅游团效益不如别人的？”等等。只一味“着急”毫无用处，过于“着急”会使自己产生畏难情绪，甚至对自己能否以导游为生都失去了信心。路就在自己脚下，要克制急躁情绪，学会多看、多请教、多思考，要善于向导游师傅学习，要学会总结导游工作中的成功经验和失败教训。可以肯定地说，只要你认真带团，真诚地为游客服务，就一定会成功。

有的新导游仗着年轻、精力充沛，不休息连轴转地带团，以求早日成功，多挣些钱，是最不可取的，因为这是竭泽而渔、饮鸩止渴。要经常静下心来回忆一下自己在哪里成功，在哪里失败，从而不断进步。

新导游要学会循序渐进，逐渐加大工作量，先带人数少、进店少的团，以熟悉业务为目标，以学艺胜于挣钱为宗旨。欲速则不达，过于求成就是自己的指导思想已经出岔了。

案例 1-1

他提前结束了跟团

新导游许超来自武汉，一表人才，学习也好，在北京考取了导游资格证。来到某旅行社，导游部经理很喜欢这个文雅的帅哥，便安排他跟一个夏令营团，师傅是一个老导游。第三天上午参观北京汽车博物馆，导游师傅带着学生们逐层参观，一会儿就看不见许超的身影了。当导游师傅带领学生们来到二层时，却发现许超在快餐厅的桌子上酣睡正香。导游师傅使用手机给他拍了照片，推了推也没推醒，只能使劲拽醒。许超说他就眯了5分钟。导游师傅没有问他为何如此之困，而是马上给旅行社计调打了电话。很快，社里就通知许超不用跟团了。



评析

导游在岗上不陪同游客参观而自己去睡觉,属于严重的不敬业,让导游师傅和旅行社反感。

另外,该新导游不老老实实承认错误,反而撒谎说就睡了5分钟,导致自己提前结束了跟团。

第二节 充分认识导游的从业环境

导游通过导游服务工作可以周游全国乃至全世界,可以领略异国他乡的旖旎风光;可以欣赏丰富多彩的人文旅游资源;可以开阔眼界、增长知识、经风雨见世面;还有便利条件广交朋友,丰富人脉。这些对于精力充沛、求知欲强、渴望认识世界的年轻人具有很强的诱惑力。但是年轻人若只简单地想到考取导游证,从而可以游山玩水、赚钱淘金,那他肯定会大失所望。这是因为导游服务工作是一项脑力劳动与体力劳动高度结合、烦琐复杂的工作,是一种精神文化层面的服务,同时又是事无巨细的细微化服务;经常要面对物质诱惑和种种负面影响;要与各种各样的人打交道,一不小心就有可能陷入错综复杂的人际关系而难以自拔;虽然导游员热情周到地为游客服务,但总是会有个别人不满意,横加挑剔、胡乱指责、故意提出无理要求,把旅途中的所有不满与怨气都撒在导游身上,甚至否定导游服务工作,从而进行抗议、投诉。



一、新导游应具备的职业心态

面对上述种种问题,新导游在总体上应如何调整自己的心理状态?换句话说,新导游应抱有怎样的心态呢?

(一) 钟爱职业

既然选择了导游职业,就要喜欢、乐于干导游服务工作,更要树立真心诚意为游客服务的理念。这样,导游员不管遇到什么情况都能平心静气、热情周到地为游客服务。

有许多形象好、知识丰富、语言表达能力强的青年导游没干多长时间就转业了,而很多自身条件并不优越的青年导游却坚持了下来。究其原因,如果你把导游职业仅仅当作一个谋生手段,当作一个权宜之计,就完全不必坚持、坚守。如果你把导游职业看作你工作的最大乐趣、人生的最大享受,则不用劝导自会坚强地走下去。

（二）宽容大度

培养良好的心理素质，在面对游客的挑剔、刁难、否定时，要学会忍耐，不急于辩解，牢记“小不忍则乱大谋”这句话。要学会笑对同行的不合作，游客的责难。这样就有可能化干戈为玉帛，使旅游活动顺利进行，导游自己也能愉快地完成导游服务工作。

游客是我们的衣食父母，社会各界是我们需要依赖的朋友，同行们低头不见抬头见，以和谐相处为上。不要凡事争个高低，更不要睚眦必报！只要有报恩的心，就不会为一些不顺利不愉快的事而感到别扭，甚至耿耿于怀。

（三）迎难而上

要学会把同行的为难、游客的刁难、责难等种种困难当作发愤图强、增长才干、提高水平的机会；要把嘲弄讥讽、不负责任的批评当作鞭策，当作虚心学习、积累经验、更新知识的动力。

要想成为一名合格的、优秀的导游员必须做好充分的心理准备，准备吃苦，敢于直面困难，培养坚强、沉稳、健康的心理素质。

（四）遵纪守法

要不断深入学习旅游法规，端正自己的从业心理，自觉遵守《中华人民共和国旅游法》（以下简称《旅游法》）。导游资格考试前对于旅游法规的学习主要是为了应对考试，但是以导游为职业后就要遵纪守法，规范自己的言行，规范为旅游者提供的服务。

（五）自我修炼

一个人的职业往往会决定他的整体形象，如一个戏曲演员随便一站，随便穿一件衣服，就会让人感受到他是演员；当然名角就更突出了，角儿端着一个小茶壶，从劲头上就能看出他是主演（站舞台中间的）。而一个导游员，只要他一聊景点，别人就会知道他是导游。

一个人的修养与学识会改变他的职场状态，人常说学戏先学戏德。导游职业的外像是服务、本质是文化，从事导游职业实际上是一辈子学习文化、一辈子修炼品德的过程。导游员的工作愉悦他人，幸福自己。

1. 改掉毛病

任何一个人都有一些自己不曾在意的毛病，或者认为这点毛病还挺可爱。导游每天面对许多游客和其他单位的工作人员，所以必须把自己一切不文明的举止、习惯，以及多年的弱点、不利于带团的积习克服掉。

那些啰啰唆唆的口头语要改掉，别人费解的家乡话要改掉，吃饭吧唧嘴、吃饭过慢、当众抠鼻孔打哈欠、随意抽烟、饮酒失态、衣着邋遢、深夜不睡早上不起等不良习惯更要改掉。

要着重改掉自己工作作风上的毛病，如迟到、讲解不规范、东拉西扯、工作丢三落四

(一会儿社旗不见了,一会儿导游证丢了,甚至把客人的证件弄丢了。到了景点、餐厅,发现没带签单,花钱买票又没有带足够的现金,只好打条向游客借钱)。作风不严谨虽然是生活小事,但会影响到导游员的精神面貌。

毛病不改,谋生就困难,更无法前进。

案例 1-2

导游证不见了

北京地陪刘晓翔是个很爽快的小伙子,有一次带着一个有老有小的50人的大团,大家每天都在夸他。第三天从八达岭下山后在一个大型旅游餐厅用餐,因为用餐人太多,需要等一会儿才能上菜。有的游客对他的导游证感兴趣便借来看,有的游客挂在脖子上照相。突然社里给刘晓翔打来电话,说一个导游员没有带签单,请他去柜台办理重签手续,把那个团的人数挂在他的签单上。刘晓翔便赶紧去办理,回来后又忙着催菜,给客人续茶水、盛饭。他匆匆到司陪餐厅吃了点饭,就与全陪商量下午的行程。等他赶到团队的餐桌时一部分游客已经上车了。游客上车后,刘晓翔问大家:“我的导游证在谁那里?”一个大妈说:“我放在餐桌上了,他们还在吃我就离席了。”刘晓翔赶快跑进餐厅,询问餐厅服务员是否捡到。可是一点线索也没有,导游证就这样丢失了。那个大妈说:“孩子,补一个导游证花多少钱,大妈给你。”刘晓翔说:“阿姨,您别在意,没事,我自己会搞定的。我丢了导游证等于给大家提个醒,你们的手提包、钱包可别大意啊。”游客都说小刘说话就是受听,真是个好导游。



评析

导游证是工作证件,买门票等都需要出示,因此要随时挂在脖子上,不要随意摘取下来,也不要让客人随意玩弄。挂失登报要200元,补证之前不能带团,严重影响到工作。

进入餐厅前一定要叮嘱客人,拿好自己的包、相机。尽量不让别人看管,一旦丢失会很麻烦。

2. 不过分突出自己

有的导游员非常“扎眼”,穿着前卫,发型个性,讲起话来怪声怪调,透着张狂和虚情假意。游客听他讲话感觉脖子里塞了一把头发渣子,太刺痒了。

导游的站姿要端正(在车内讲解时,不可以身子斜倚在小靠背上,一脚斜蹬着某处),眼神要纯净(不可以飘飘忽忽,环顾左右,滴溜溜乱转),要正经说话,不能油腔滑调、哗众取宠。

导游要记得自己是为游客服务的,不是歌星,也不是董事长。帅气、靓丽与好导游之间不是必然和等于的关系。形象好、青春气息浓郁绝对是好事,但游客最终要看导游的服

务态度、服务水平和服务质量。

导游只有全身心投入到导游服务之中才会朴实、真切。

交响乐队的指挥神气吧？但是他背对观众，面向乐队进入乐曲的境界。交响乐队的每一个乐手都是音乐家，他们的眼神只投向乐谱，而用余光看指挥。他们每个人都不会突出自己，认为自己是多么重要，但是每个人的演奏都关系到全场音乐会的成败。

有的新导游羡慕带团很有“派”的导游，甚至东施效颦。其实牛气哄哄就是庸俗浅薄，没有修养。**好的导游，有经验的导游都没有“派头”，只有讲解的“气场”和风度。**

3. 重新学习

导游书上的那些知识仅仅是入门，或者说初级阶段。从事导游工作需要重新深入学习一些专著，如西安的导游必然钻研汉唐的历史文化，河南尤其是开封的导游必然对宋史最感兴趣，北京的导游肯定得深入研究明清史。

许多知识要不断学习、更新、总结、提高。随着时代的进步、思想的开拓以及新发现的史料史实，导游对于景观的解读总是显得肤浅，所以一定要重新学习、不断学习。

每年都有大量新的景观出现，因此更需要学习。许多专家都是活到老、学到老，更何况一名普通的导游呢？

4. 平静，宽广

做导游一定要有平静的心态、宽阔的胸怀。

不要一看别人带团挣钱了，自己就急了；不要一看导游少，就心不在焉、敷衍了事。收入只是浮财，服务本领才是真金。

不要这山望着那山高，挑剔旅行社、挑拣旅游团、嫌弃合作者，只有平心静气才能客观公正地处理所遇到的各种问题。

不去计较、挑剔、指责别人的不足之处，宽容大度才会一片光明，使自己得以提升。宽宏大量，能让游客和同业人员都感到你春天般的温暖，从而同心协力，努力奋斗，就可以成就自己的事业。心有多大，才能做多大的事。

新导游应当志向高远，不仅要成功，还要有成就。不要拘囿于前辈和其他导游的成功经验，而应当努力形成，不断完善自己的导游风格。

（六）经受考验

路遥知马力，日久见人心。任何一家旅行社，任何一个导游师傅、司机师傅，任何一个旅游接待单位的同行，对于一名新导游，必然听其言、观其行。观察他的办事能力，衡量评价他的人品。如果旅行社内部、导游同行，特别是带你的导游师傅、与你合作的司机师傅认为你是个品行不高，不好相处的人，那你的导游生涯也就如此这般了。除非你改弦更张，老老实实做人。

这里特别要提醒那些聪明的、机灵的、活络的、很帅很美的男女青年导游们，美好的形象、身材不可能永葆青春，任何一个人都不可能一辈子吃容貌饭；形象是天生的，但是