

导游书架

DAOYOU SHU JIA

导游 员 带团



DAOYOUYUAN DAITUAN
ERBAI GE
ZENMEBAN

蒋炳辉 / 编著

200个

游客对你的形象有意见，导游员该怎么办？
接到接团任务后，导游员该怎么办？与司机合作
时，导游员该怎么办？



怎么办

中国旅游出版社

导游员带团 200 个怎么办

(修订版)

蒋炳辉 编著



中国旅游出版社

责任编辑：殷 钰

责任印制：李崇宝

图书在版编目 (CIP) 数据

导游员带团 200 个怎么办/蒋炳辉编著. —修订本.

北京：中国旅游出版社，2004. 2

ISBN 7 - 5032 - 1641 - 7

I. 导… II. 蒋… III. 旅游 - 基本知识

IV. F590. 63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 006526 号

书 名：导游员带团 200 个怎么办

作 者：蒋炳辉

出版发行：中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲九号 邮编：100005)

<http://www.cttp.net.cn>

E-mail: cttp@cnta.gov.cn

印 刷：河北省三河市文化局灵山红旗印刷厂

版 次：2004 年 2 月第 2 版

2004 年 2 月第 1 次印刷

开 本：850 毫米 × 1168 毫米 1/32

印 张：6.875

字 数：150 千

印 数：1—5000 册

定 价：15.00 元

版权所有 翻印必究

导游书架

导游带团艺术	18.00 元
导游员带团 200 个怎么办	15.00 元
导游促销技巧	15.00 元
导游员普通话测试与训练	18.00 元
幽默导游词	15.00 元
导游员职业道德实证分析	15.00 元
我的导游生涯	12.00 元
中国导游十万个为什么——北京（一）	22.00 元
中国导游十万个为什么——北京（二）	25.00 元
中国导游十万个为什么——上海	16.00 元
中国导游十万个为什么——江苏	25.00 元
中国导游十万个为什么——山西	25.00 元
中国导游十万个为什么——陕西	26.00 元
中国导游十万个为什么——四川	16.00 元
中国导游十万个为什么——河北	25.00 元
中国导游十万个为什么——浙江	25.00 元

销售热线：个人邮购（010）65139047

集体邮购：（010）65201188 - 2507 65224339

出版咨询热线：（010）65201188 - 2711

目 录

1. 接到接团任务后,导游员该怎么办	(1)
2. 游客对你的形象有意见,导游员该怎么办	(2)
3. 接到游客时,导游员该怎么办	(3)
4. 产生怯场心理,导游员该怎么办	(4)
5. 产生自卑感,导游员该怎么办	(5)
6. 自感语言贫乏,导游员该怎么办	(6)
7. 送走旅游团后,导游员该怎么办	(7)
8. 送别游客时,导游员该怎么办	(7)
9. 游客抵达宾馆后,导游员该怎么办	(8)
10. 游客离开宾馆前,导游员该怎么办	(9)
11. 游客到达景点前,导游员该怎么办	(10)
12. 游客在游览中,导游员该怎么办	(10)
13. 游客游览结束后,导游员该怎么办	(11)
14. 与旅游接待单位合作时,导游员该怎么办	(12)
15. 与司机合作时,导游员该怎么办	(13)
16. 对待急、慢性子型的游客,导游员该怎么办	(13)
17. 对待优柔寡断型的游客,导游员该怎么办	(14)
18. 对待沉默寡言型的游客,导游员该怎么办	(15)
19. 对待难侍候型的游客,导游员该怎么办	(16)
20. 对待猜疑型的游客,导游员该怎么办	(17)
21. 对待争辩激动型的游客,导游员该怎么办	(18)

22. 对待见异思迁型的游客,导游员该怎么办(19)
23. 对待自高自大型的游客,导游员该怎么办(20)
24. 对待自由散漫型的游客,导游员该怎么办(21)
25. 对待旅游团队中的小团体,导游员该怎么办(22)
26. 对待旅游团队中的“群头”,导游员该怎么办(23)
27. 空接情况发生后,导游员该怎么办(24)
28. 漏接情况发生后,导游员该怎么办(25)
29. 错接情况发生后,导游员该怎么办(26)
30. 旅游团队出发前出现故障,导游员该怎么办(27)
31. 旅游途中大巴车出现故障,导游员该怎么办(28)
32. 游览中出现故障,导游员该怎么办(30)
33. 返程中出现故障,导游员该怎么办(32)
34. 住宿单位服务发生故障,导游员该怎么办(33)
35. 在旅游车上讲解时,导游员该怎么办(34)
36. 在景点讲解中,导游员该怎么办(35)
37. 游客不愿听讲解,导游员该怎么办(36)
38. 游客打扰你的讲解,导游员该怎么办(37)
39. 游客对你所宣传的内容持反对意见,
 导游员该怎么办(38)
40. 游客不懂风景欣赏,导游员该怎么办(39)
41. 要做到言之有理,导游员该怎么办(40)
42. 要做到言之有趣,导游员该怎么办(41)
43. 要做到言之有物,导游员该怎么办(42)
44. 要做到言之有神,导游员该怎么办(43)
45. 要做到言之有力,导游员该怎么办(44)



46. 要做到言之有情,导游员该怎么办(45)
47. 要运用好详细述说法,导游员该怎么办(47)
48. 要运用好简洁述说法,导游员该怎么办(48)
49. 要运用好画龙点睛法,导游员该怎么办(49)
50. 要运用好以身说法法,导游员该怎么办(51)
51. 要运用好名人效应法,导游员该怎么办(52)
52. 要运用好活用数字法,导游员该怎么办(53)
53. 要运用好借用故事法,导游员该怎么办(55)
54. 要运用好拟人比喻法,导游员该怎么办(57)
55. 要运用好设置疑问法,导游员该怎么办(59)
56. 要运用好故意示错法,导游员该怎么办(61)
57. 带领小朋友旅游团,导游员该怎么办(63)
58. 带领老年人旅游团,导游员该怎么办(64)
59. 带领妇女旅游团,导游员该怎么办(65)
60. 带领年轻人旅游团,导游员该怎么办(66)
61. 旅游景点游人如织、人山人海,导游员该怎么办(67)
62. 进入寺院发现大雄宝殿内的香客特别多,
 导游员该怎么办(68)
63. 游客燃香进入佛殿,导游员该怎么办(69)
64. 游客向你请教烧香拜佛的礼仪,
 导游员该怎么办(69)
65. 游客问你是否信佛教,导游员该怎么办(70)
66. 旅游团因故缩短在一地的停留时间,
 导游员该怎么办(71)
67. 旅游团因故延长在一地的停留时间,
 导游员该怎么办(72)

68. 游客在餐馆用餐,导游员该怎么办(73)
69. 游客要求自己点菜,导游员该怎么办(74)
70. 对游客预订的自费风味品尝,而后又要取消,
导游员该怎么办(75)
71. 游客掏钱请吃饭,导游员该怎么办(76)
72. 游客临时提出由中餐改西餐,导游员该怎么办(76)
73. 参加中餐宴会,导游员该怎么办(77)
74. 参加西餐宴会,导游员该怎么办(78)
75. 导游员在宴会上不慎碰翻酒水、打碎餐具时,
该怎么办(79)
76. 游客之间闹矛盾提出分餐,导游员该怎么办(80)
77. 游客提出要求送餐服务,导游员该怎么办(81)
78. 游客晚间想出去购物,导游员该怎么办(81)
79. 游客买了东西又想退,导游员该怎么办(82)
80. 游客看中的商品请你拿主意,导游员该怎么办(83)
81. 游客想多买些中药材、中成药出境,
导游员该怎么办(84)
82. 游客买到假冒伪劣商品,导游员该怎么办(84)
83. 游客要求转交贵重物品,导游员该怎么办(85)
84. 游客之间买卖物品,导游员该怎么办(86)
85. 游客委托你为其订购和托运商品,
导游员该怎么办(87)
86. 游客购买大件物品想随身携带,导游员该怎么办 ... (87)
87. 商店给回扣,导游员该怎么办(88)
88. 游客给小费,导游员该怎么办(89)

89. 游客赠送礼品,导游员该怎么办(90)
90. 小贩向游客强拉强卖,导游员该怎么办(90)
91. 出现因游客请求而失约的情况时,
 导游员该怎么办(91)
92. 被游客背后揭短,导游员该怎么办(92)
93. 游客出现挑剔时,导游员该怎么办(93)
94. 自己错了,导游员该怎么办(94)
95. 游客出错时,导游员该怎么办(95)
96. 值得自我夸耀时,导游员该怎么办(96)
97. 同行之间有困难,导游员该怎么办(97)
98. 旅游团队抵达宾馆后,个别游客没拿到行李,
 导游员该怎么办(98)
99. 外国老夫妇请你帮他们拨通家中的长途电话,
 导游员该怎么办(99)
100. 游客要求换住单间,导游员该怎么办(100)
101. 游客嫌住房脏、空调差、隔音差等要求换房,
 导游员该怎么办(101)
102. 游客要求换住更高档的宾馆,导游员该怎么办(102)
103. 游客在深夜仍在宾馆嬉闹,导游员该怎么办(103)
104. 领队提出要退给游客自然差单间房费,
 导游员该怎么办(104)
105. 游客想买宾馆内的壁挂、装饰工艺品等,
 导游员该怎么办(105)
106. 游客邀请你到酒吧参与不健康的活动时,
 导游员该怎么办(106)

107. 游客提出留在宾馆休息不随团活动,
 导游员该怎么办(107)
108. 找不到要送机场的散客,导游员该怎么办(107)
109. 与游客同乘电梯时,导游员该怎么办(108)
110. 与游客同乘一辆的士,导游员该怎么办(109)
111. 搭乘交通工具时,导游员该怎么办(110)
112. 观看演出前,导游员该怎么办(111)
113. 剧场散场后,导游员该怎么办(112)
114. 游客不愿观看计划内的文艺节目,
 导游员该怎么办(113)
115. 游客打听旅行社的经营利润情况,
 导游员该怎么办(114)
116. 旅游景点门票价格突然上调,导游员该怎么办 ... (115)
117. 一个宗教旅游团提出要过礼拜,
 导游员该怎么办.....(116)
118. 游客在发表有诋毁我国宗教的言论时,
 导游员该怎么办(117)
119. 游客在散发宗教宣传品,导游员该怎么办(118)
120. 游客家中有急事,提出中止旅游和退票的请求,
 导游员该怎么办(118)
121. 外国游客要到非开放地区旅游,
 导游员该怎么办(120)
122. 台胞游客要到非开放地区旅游,
 导游员该怎么办(120)
123. 旅游团中若发现呼吸道传染病患者,

- 导游员该怎么办 (121)
124. 旅游团中若发现性病患者,导游员该怎么办 (122)
125. 旅游团中若发现艾滋病患者,导游员该怎么办 ... (122)
126. 游客突患重病,导游员该怎么办 (123)
127. 游客生病了,导游员该怎么办 (124)
128. 游客突感身体不适,导游员该怎么办 (125)
129. 游客骨折了,导游员该怎么办 (126)
130. 游客中暑了,导游员该怎么办 (126)
131. 游客食物中毒,导游员该怎么办 (127)
132. 游客死亡了,导游员该怎么办 (128)
133. 游客走失后,导游员该怎么办 (129)
134. 发生交通事故,导游员该怎么办 (130)
135. 发生交通堵塞,导游员该怎么办 (131)
136. 发生火灾,导游员该怎么办 (132)
137. 误机(车、船)情况发生后,导游员该怎么办 (133)
138. 游客酗酒闹事,导游员该怎么办 (134)
139. 游客突发精神病,导游员该怎么办 (134)
140. 游客突患传染病,导游员该怎么办 (135)
141. 游客遭歹徒抢劫,导游员该怎么办 (136)
142. 旅游团若遇恐怖袭击,导游员该怎么办 (137)
143. 游客向你“撒野”时,导游员该怎么办 (138)
144. 旅游车上贵重物品被窃,导游员该怎么办 (139)
145. 游客丢失东西,导游员该怎么办 (140)
146. 游客丢失有关证件,导游员该怎么办 (141)
147. 游客在机场丢失行李,导游员该怎么办 (142)

148. 游客被蝎、蜂蜇伤,蛇咬伤,导游员该怎么办(143)
149. 游客遭到不幸,需要安慰时,导游员该怎么办(144)
150. 游客要与你兑换外汇,导游员该怎么办(145)
151. 游客拿出西班牙货币与你兑换,
原因是购物钱款不足,导游员该怎么办(146)
152. 游客不慎遗失交通票据,导游员该怎么办(147)
153. 游客在中途转机,询问是否再需交纳机场建设费,
导游员该怎么办(148)
154. 旅游团乘坐的班机晚点起飞,导游员该怎么办 ... (149)
155. 游客若有越轨言行,导游员该怎么办(150)
156. 可疑人员尾随旅游团队,导游员该怎么办(151)
157. 有不明身份的人与游客搭讪,导游员该怎么办 ... (152)
158. 旅游途中有人要拦阻旅游车,导游员该怎么办 ... (152)
159. 在观光游览时突然遇到下雨天气,
导游员该怎么办(153)
160. 游客与人发生争吵,导游员该怎么办(154)
161. 游客与寺院僧人发生争执,导游员该怎么办(155)
162. 游客与你发生争执时,导游员该怎么办(156)
163. 游客之间有矛盾,导游员该怎么办(157)
164. 游客与领队闹矛盾,导游员该怎么办(158)
165. 地陪、全陪、领队之间有矛盾,导游员该怎么办 ... (159)
166. 与游客之间产生误会和分歧,导游员该怎么办 ... (160)
167. 游客出难题时,导游员该怎么办(162)
168. 地陪、全陪、领队各自手中的计划有出入,
导游员该怎么办(163)

169. 游客提出修改或增加游览项目,
 导游员该怎么办(164)
170. 游客“喜欢”上你,导游员该怎么办(164)
171. 游客提出台湾、西藏归属等敏感问题,
 导游员该怎么办(165)
172. 游客提出东西方有争议的热点问题时,
 导游员该怎么办(168)
173. 游客出现逆反心理时,导游员该怎么办(169)
174. 开玩笑导致不快时,导游员该怎么办(170)
175. 与游客交谈时出现忌讳问题,导游员该怎么办 ... (171)
176. 所有不悦都归咎于你,导游员该怎么办(172)
177. 拒绝游客不合理的要求,导游员该怎么办(173)
178. 游客提出的问题一时回答不出,
 导游员该怎么办(175)
179. 与游客交流时,导游员该怎么办(176)
180. 游客不听劝告,导游员该怎么办(177)
181. 旅游团中发现有特殊身份和地位的人,
 导游员该怎么办(178)
182. 旅途中游客提出要参观沿途社区乡村,
 导游员该怎么办(179)
183. 游客想寻找亲朋好友,导游员该怎么办(180)
184. 游客提出要“脱团”,导游员该怎么办(181)
185. 旅游团即将离站,但游客对该地表现出十分不满时,
 导游员该怎么办(182)
186. 外国游客临时要求会见我方有关人员,

导游员该怎么办	(183)
187. 游客要求其亲友随团活动,导游员该怎么办	(183)
188. 游客对旅游安排不满要求途中退团, 导游员该怎么办	(184)
189. 游客正当权益受到侵害时,导游员该怎么办	(185)
190. 个别游客提出要推迟离境到另一地区游览, 导游员该怎么办	(186)
191. 游客要求向灾区捐赠钱款,导游员该怎么办	(187)
192. 到不熟悉的地方去陪团,导游员该怎么办	(188)
193. 游客下车购物、拍照未能赶上火车, 导游员该怎么办	(189)
194. 卧铺车票变更为座位车票,导游员该怎么办	(190)
195. 对待多次遭遇不快的旅游团,导游员该怎么办	(191)
196. 游客提出过高要求时,导游员该怎么办	(192)
197. 要与游客谈得拢,导游员该怎么办	(193)
198. 要做到真诚待人,导游员该怎么办	(194)
199. 与游客交谈时,导游员该怎么办	(196)
200. 游客出现抱怨时,导游员该怎么办	(197)
201. 游客向你提出投诉,导游员该怎么办	(198)
202. 游客向你借钱,导游员该怎么办	(199)
203. 旅游团遭遇不可抗力的影响,导游员该怎么办	(200)
204. 厂领导要小王组织安排职工的旅游活动, 导游员该怎么办	(201)
后记	(203)
附录 导游人员管理条例	(205)

2 接到接团任务后,导游员该怎么办

[情况简析]

导游员接受旅行社的委派(或任务),拿到旅游接待计划书后,这就说明导游员的工作已经开始。在此期间,认真做好接团前的各项准备工作是导游员接团成功的基础,良好的开端是成功的一半。

[参考提示]

接团前,导游员应该做好熟悉接待计划、落实各项工作、做好心理准备等。

(1) 熟悉接待计划,即熟悉旅游接待计划上的全部内容。其中包括:旅游团团号、接待人数(包括男女人数、小孩人数以及宗教信仰等)、组团社、地接社名称及地址和联系人电话等,使用的语言以及领队、全陪的姓名,收费标准,出入境地点及航班,活动项目,享受标准以及有无特殊要求,等等。

(2) 落实各项工作,即确认落实旅游团所需的交通、食宿及各类票据的工作,联系与旅游团活动有关的接待部门以及游客有特殊要求的接待部门。

(3) 做好心理准备,即导游员要做好艰苦复杂以及可能出现突发事件的心理准备,同时也要做好个别游客挑剔、抱怨、指责和投诉的心理准备。

(4) 备齐接团所需物品,如导游旗、胸卡、导游图等。

2. 游客对你的形象有意见,导游员该怎么办

[情况简析]

游客对导游员的形象有意见,主要表现在对其个人仪态仪容上存在一定的看法。这些问题的产生是导游员个人素质和服务意识的反映。仪态仪容是人的外表,一名导游员得体合适的服饰和落落大方的神态能够使游客产生好感,从而有利于提高带团效果。科学研究的结果也证明:个人感受到的对方仪表的魅力同希望再次与之见面的相关系数远远高于个性、兴趣等同等的相关系数。因此,导游员在带团过程中必须要注重个人的仪态仪容,努力在游客面前塑造出自己的最佳形象。

[参考提示]

导游员在带团过程中,说话、办事、讲解、处理问题等,都应该落落大方、稳稳当当,而不是丢三落四、冒冒失失。在带团时候,可以暂时避开游客(如上洗手间等),检查一下自己的仪态仪容,比如,头发乱不乱,口角上有没有唾沫,领带松不松,牙齿上有没有杂物,衣服上是否有头屑、脏迹等。

男导游在上团前要理发、剃须(旅途时间长要带好剃须刀具,必要时在团上也要理发),在一般情况下男导游员最好不留长发,免得游客背后嘲笑“安能辨我是雌雄”。所留发的长度以5~6厘米为好,修剪到发根的“西装头”也很受欢迎。女导游员也应以短发为宜,不采用色泽鲜艳的发夹。

穿着打扮也是一门艺术。如今在导游员服饰上虽然没有统一着装,但懂得这门艺术的导游员会根据自己的体型及特征选择适时得体的服饰,充分体现导游员本身的特点,显示出

高雅的审美情趣和职业特色。不懂得穿着打扮,即使是名牌服饰,也会变得不伦不类,让人背后嘲笑,严重损害导游员的光辉形象。另外,据说国外有个“TPO”原则,即“T”代表时间,“P”代表地点。“O”代表目的。也就是说,人的穿着打扮要与时间、地点、目的相适应,这才是最为重要的。

除此之外,导游员还应注意那些“忌讳的举动”,比如,坐下时不要跷起二郎腿,即便跷起也不要跷得很高,或不停地抖动。女导游员特别要注意,坐下后不要将双腿伸直,更不要将双腿分叉得很开。还有,在游客面前不要打哈欠、伸懒腰、挖鼻孔、捻手指以及双手抱着脑袋和莫名其妙地跺脚等,这些都有损于导游员的形象。

2 接到游客时,导游员该怎么办

[情况简析]

接到游客,这是导游员和游客的初次见面,也是导游工作的真正开始。游客看到前来迎接的导游员,心里自然会产生一种安全感。导游员应借此机会努力工作,给游客留下良好的第一印象。

[参考提示]

导游员在接到游客后,首先要以热情友好的态度及语言向游客表示欢迎,并作简短的自我介绍。同时要及时与全陪、领队取得联系,核对旅游团人数、清点游客行李,并与行李员做好行李交接手续,然后带领游客安全地走出机场(车站、码头)。

在去旅游团下榻饭店或景点观光游览之前,导游员要再次清点人数,照顾好游客上车,待游客全部坐好后,然后才可