



- 高等职业教育“十二五”规划教材
- 高职高专旅游类专业任务驱动、项目导向系列化教材

模拟导游

MONI DAOYOU

主 编 吴英鹰



国防工业出版社

National Defense Industry Press

高等职业教育“十二五”规划教材

高职高专旅游类专业任务驱动、项目导向系列化教材

模拟导游

主 编 吴英鹰

副主编 缪 芳 李 荣 徐志伟 任 艳 林天宇

国防工业出版社

· 北京 ·

内 容 简 介

本书以实际导游工作岗位任务为导向,将内容分为五大项目,每个项目包括若干个任务。从基本的导游入门须知开始,通过对导游接待工作、导游服务工作、导游讲解工作、导游沟通工作等项目任务的实现,使学生具备一定的导游工作必备知识,掌握导游工作流程及导游工作技能技巧。每一项目包括项目导航、项目任务链、课后自主测评、习题导航台,每一个任务都有具体的“任务导入”、“任务详解”、“服务提示”、“实例导航”、“任务实操”组成。融知识、理论、实践为一体,引导学生积极思考,参与实践训练,激发学生学习热情,培养实际操作能力。

本书可作为高职高专院校旅游类专业课程教材,也可作为导游人员业务培训教材,还可供广大旅游从业人员参考。

图书在版编目(CIP)数据

模拟导游/吴英鹰主编. —北京:国防工业出版社,2014. 1
高职高专旅游类专业任务驱动、项目导向系列化教材
ISBN 978-7-118-09206-6

I. ①模... II. ①吴... III. ①导游—高等职业教育—教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 015606 号

国防工业出版社 出版发行

(北京市海淀区紫竹院南路 23 号 邮政编码 100048)

北京奥鑫印刷厂印刷

新华书店经售

*

开本 787×1092 1/16 印张 10 $\frac{3}{4}$ 字数 243 千字

2014 年 1 月第 1 版第 1 次印刷 印数 1—3000 册 定价 25.00 元

(本书如有印装错误,我社负责调换)

国防书店: (010)88540777

发行邮购: (010)88540776

发行传真: (010)88540755

发行业务: (010)88540717

高等职业教育“十二五”规划教材

高职高专旅游类专业任务驱动、项目导向系列化教材

编写委员会

一、编委会主任

张树夫(南京师范大学)

华国梁(扬州大学)

二、编委会主任委员

高菊生(南通职业大学)

张超一(南通农业职业技术学院)

袁忠霞(南通农业职业技术学院)

覃晓康(苏州信息职业技术学院)

费寅(无锡商业职业技术学院)

蔡丽巍(江苏信息职业技术学院)

章飞(常州纺织服装职业技术学院)

周丽(常州轻工职业技术学院)

王志民(镇江高等专科学校)

胡强(江苏经贸职业技术学院)

董正秀(南京铁道职业技术学院)

王春华(江苏经贸职业技术学院)

任孝珍(扬州职业大学)

赵军(江苏食品职业技术学院)

张海红(连云港职业技术学院)

姜锐(钟山职业技术学院)

姜华(应天职业技术学院)

赵丽华(青海交通职业技术学院)

吴翔(开封文化艺术职业学院)

三、编委会委员

陈燕	陈宁	陈慧敏	程春旺	蔡海燕	曹文捷	崔玲	邓宏宝
方小燕	高雯雯	高联辉	贡钰榕	顾秀玲	胡晓涛	胡强	何调霞
黄志刚	黄艳婷	郝芳	贺云	贾凌红	焦慧	金丽娇	蒋艳君
阚志霞	梁平	李华	李爽	陆一萍	卢常艳	刘陆燕	刘文涛
林琳	林又佳	梅玲玲	米阳	缪芳	潘文祥	阮瑾	沙蕾
涂玮	汤丽娜	王艳蓉	汪锋	王琼	王峰	王润	吴英鹰
魏海波	魏琰	徐婷	杨婕	杨艳	杨绪光	杨荣斌	易玉婷
唐欣然	唐燕	唐晓红	徐小冬	于丽曼	袁斌	袁栋煊	张月明
张红英	张昊	张玲	周贵平	周桔飞	赵燕		

前言

本书为“高等职业教育‘十二五’规划教材”、“高职高专旅游类专业任务驱动、项目导向系列化教材”，本书以项目课程开发理论为指导，以项目为导向，以服务流程为主线，以学生为主体，以实践为核心，以工作任务为载体，将能力培养贯穿于工作流程之中。本书内容共有五个大项目，每个项目由若干典型的工作任务构成，每一个任务都有具体的“任务导入”、“任务详解”、“服务提示”、“实例导航”、“任务实操”组成，结合岗位要求、服务流程，设计导游岗位任务，通过专业知识的灵活运用，融入导游工作实际；以任务为引领，学习者根据所设计的训练项目进行实践反馈，培养学生导游工作规范的养成及进行个性化导游服务的能力。本书融知识、理论、实践为一体，实现了从书本知识到工作岗位对导游实务的实际应用的过渡。

本书为校企合作共建教材，项目中所涉及的部分表单素材及实例由曾获得“无锡市优秀导游员”及“江苏省最佳导游员”的徐志伟提供。

本书由江苏信息职业技术学院吴英鹰担任主编，负责全书的整体结构设计及修改定稿工作，江苏信息职业技术学院缪芳、安庆职业技术学院李荣、旅游百事通有限公司徐志伟、江苏食品药品职业技术学院任艳、海南软件职业技术学院林天宇为副主编。具体分工如下：吴英鹰编写项目一、项目三、项目五，缪芳编写项目二，李荣和任艳、林天宇编写项目四，部分素材由徐志伟提供。

本书在编写的过程中得到了江苏信息职业技术学院商学院蔡丽巍院长的悉心指导，曹文捷老师也提供了大量的帮助，在此深表感谢。

在编写过程中，本书参阅了大量相关资料，在此向有关作者表示感谢。由于编者水平有限，书中难免有不足之处，敬请广大读者批评指正。

编者

目 录

项目一 导游入门须知	1
任务一 新导游入职准备	2
一、正确认识导游收入的构成	2
二、正确认识导游行业的现状	3
三、新导游如何进入旅行社	9
四、新导游如何跟团	11
五、新导游要顺应未来发展趋势	13
任务二 正确认识导游工作	14
一、导游角色定位	14
二、导游人员的综合素质	18
项目二 导游接待工作	27
任务一 接待准备	27
一、领取出团任务	27
二、接团准备工作	33
任务二 接待工作	38
一、接站工作	38
二、抵达饭店后的服务	43
三、核对、商定日程	44
四、参观游览服务	45
五、食、购、娱等服务	51
任务三 送团工作	56
一、送站前的业务准备	57
二、离店服务	57
三、集合上车	58
四、送站途中的讲解服务	58
五、办理离站手续	59
六、善后工作	60
项目三 导游服务工作	64
任务一 入店服务	65

一、入店服务注意事项	65
二、各类导游人员入住饭店服务规程比较表	66
任务二 购买门票	67
一、把握购买门票有两个重点:价格和人数	67
二、其他需要特别注意的事项	67
任务三 安排用餐	68
一、旅游团餐的服务	69
二、较高标准餐的安排	69
任务四 购物安排	71
一、告诉客人正确的购物原则	71
二、购物方面个别要求的处理	72
任务五 娱乐服务	74
一、旅游活动过程中常见娱乐类型	74
二、文娱活动方面个别要求的处理	75
任务六 特殊团队安排	76
一、按客人的身份特点来分	77
二、按客人的社会属性来分	77
三、其他特殊性质的团队	79
项目四 导游讲解工作	83
任务一 欢迎词与欢送词	84
一、欢迎词	84
二、欢送词	86
任务二 沿途讲解	88
一、首次沿途导游	88
二、途中讲解	91
三、沿途讲解的注意事项	93
任务三 旅途才艺展示	95
一、唱歌类	95
二、游戏类	95
三、绕口令类	96
四、猜谜语	96
任务四 景点讲解	97
一、景点导游讲解的注意事项	97
二、自然景观讲解	98
三、人文景观讲解	102

任务五 导游词创作·····	108
一、导游词创作的相关要求·····	109
二、经典导游词示例·····	111
项目五 导游的沟通工作·····	117
任务一 与游客的沟通工作·····	117
一、导游沟通技巧·····	118
二、导游沟通礼仪·····	125
任务二 与司机的沟通工作·····	130
一、问候彼此、良好祝愿·····	131
二、途中适当问候,友好协商·····	131
三、适当帮助,有礼有节·····	131
四、关心司机,问候起居、饮食·····	132
五、虚心讨教,快速成长·····	132
任务三 与地陪(全陪)导游的沟通工作·····	133
一、分清工作重心,做好本分·····	134
二、相互尊重,友好协作·····	135
三、处理矛盾或分歧掌握分寸·····	135
任务四 与旅行社的沟通工作·····	137
一、了解旅行社的主要部门构成·····	137
二、导游如何与旅行社各方面沟通好相关工作·····	138
附录 A 导游人员管理条例·····	143
附录 B 旅行社条例·····	146
附录 C 常用单词中英文对照表·····	154
附录 D 全国特产介绍·····	157
参考文献·····	164

项目一

导游入门须知

旅游,被誉为“朝阳产业”、“无烟工业”,如今,在国家的大力支持下,成为了我国第三产业中的支柱性产业。旅游活动的开展离不开其中的一类关键人物——导游。导游被誉为“旅游业的灵魂”、“旅行社的支柱”。

随着社会的发展、国民经济收入的增加和旅游者文化水平的不断提高,对导游员的服务水平提出了更高的要求。导游是旅游行业的先锋,也是大多数旅游产品的最终实现者,随着旅游业的不断发展,导游队伍也在不断地壮大,但是,许多导游无法正确认识到导游工作的重要性 and 技巧性。通过本项目的学习,将让即将从事导游工作的人对导游工作从行业现状及工作要求、综合素质、收入方面有一定的认识 and 了解。

【项目导航】

项目任务	基础任务	扩展任务
任务一 新导游入职准备	正确认识导游的收入构成及行业现状; 新导游如何顺利进入旅行社及新导游如何跟团	如何让游客认可、喜欢自己
任务二 正确认识导游工作	熟悉导游的角色定位及分工; 懂得如何提升导游人员的综合素质	做好导游职业发展规划

【项目任务链】

一个 30 人的老年旅游团到杭州游玩,小王第一次随老导游老张跟团,为了给游客留下良好的印象,他特地买了一套名牌服装,戴上贵重的手表去迎接旅游团,与游客一见面,小王就谦虚地说:“我是新导游,我什么都不懂,请大家多包涵。”在旅游车上小王为了活跃气氛,和游客全程做了游戏,游客们对小王也称赞不已,但老张却很不乐意,当着游客的面向小王提意见:“走路太快,讲话太快,不强调集合时间、地点,不友好等。”小王很伤心,认为导游工作得不到尊重和理解,自己不适合导游职业。

思考:1. 小王有哪些不妥之处?

2. 如果你是小王应该如何做?

任务一 新导游入职准备

【任务导入】

小王作为一名新导游在入职之前对导游职业要有哪些认识呢？选择就职的旅行社应考虑哪些因素？

【任务详解】

导游能够经常领略名川大山，了解不同地区的风土人情，接触各种各样的人，结交许多朋友，这就是导游——穿梭于山水间的工作。在三百六十行中，导游是许多活力四射的年轻人的职业梦想。

一、正确认识导游收入的构成

（一）小费

这是一部分客人额外给付的，其中又分为出游前合同规定的小费，以及客人为表示感激另外给付的，不管是哪种，都是客人对导游工作的认可的具体体现，对于这类收入应视作合适的收入，应在表示感激以后收下，小费是出于客人给予肯定后主动给的，不能索要。

（二）佣金

这是大多数导游的收入，却因为众多复杂的原因造成诸多的问题。所谓佣金，是导游在带领客人到签定合约的商家处，由客人购买商品以后，商家返还的部分利润，作为对导游工作的报酬。但购物点必须是合同中约定的，并且推荐给客人的旅游商品不应以次充好，《旅游法》实施后这部分收入大大减少。

（三）工资

这部分是各位导游最合理的收入，《旅游法》第三十八条规定，旅行社应当与其聘用的导游依法订立劳动合同，支付劳动报酬，缴纳社会保险费用。

（四）其他非法收入

这是指通过克扣客人餐费、改变房间等级、减少景点、违反我国的政策法规等行为获得收入。无疑，这是旅游行业从业人员鸣鼓而攻之的做法，是应该受到谴责和摒弃的，这样的导游无疑是不适合从事这个行业的。

【服务提示】

《旅游法》中明确规定：“旅行社不得以不合理的低价组织旅游活动，诱骗旅游者，并通过安排购物或另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益”，“不得指定具体消费场所，不得安排另行付费旅游项目”，重在整治零负团费、低价团、强迫购物、欺客宰客等。

【实例导航】

蒋小姐参加了某旅行社的“马尔代夫豪华六天游”，在参团之前签订的合同中有这样一条：“考虑到当地情况，建议给予地陪20元服务费/天”。蒋小姐认为是“入乡随俗”，于是签了字。到达目的地后，游客在机场交纳了地陪索取的6天共120元的“小费”。令蒋小姐极为不满的是：地陪只接送团队以及安排住处，在近5天的旅游时间里他并未出现，更别说向游客提供当地景点、风俗讲解。蒋小姐不明白：导游收了其服务费用却为何不提供相应的服务？这样交纳的“小费”岂不是对其行为的放纵？

案例分析：“小费现象”在国外非常常见，这已经是多年以来的“国际惯例”。根据地接社方面提出的要求，组团旅行时会在旅游合同上注明“建议给予××元/天小费”。在国外有很多导游是没有底薪的，完全靠“小费”生活，只要客人满意导游的服务，情理上是应该给的。不过给不给小费、导游服务费属于游客的个人自由选择，游客不满意导游的服务，可以减少或拒绝付款，可以在当地旅游管理部门投诉，也可以回国后向旅行社投诉，而旅行社方面也会追查原因，并视实际情况和地接社交涉。就国内旅游市场来看，有关部门近年来已从导游人员“禁止收取小费”转变为“禁止向游客索要小费”。

二、正确认识导游行业的现状

（一）熟悉不同旅行社

考取导游资格证之后，首先要挂靠旅行社或导游服务中心。具体操作是：首先要准备好各种自己的相关资料和证件，如：导游证、IC卡、登记表和导游服务合同，然后自己找旅行社去盖章。旅行社有时候也发招聘广告，不过这种情况比较少。多数时候需要自己找到旅行社自荐。这样一来对于旅行社就有一个选择问题，如何选择旅行社呢？首先必须了解旅行社，由于具体的操作不同，旅行社分为三种，详述如下：

1. 外向接待型旅行社

外向接待型旅行社是指旅游目的地接待出发地组团社游客的旅行社，这是多数导游寻找的旅行社，因为导游收入的特殊性，这种旅行社对导游最有利。这种旅行社主要同外省、外国的各旅行社合作，然后由外地的组团社将组合好的团队交接过来，由该社接待，这样就需要派出导游。由于这种旅行社只跟外省、外国的其他旅行社合作，所以，大多不需要太好的门面，只需要设立办公室、电话、传真即可。因此，这种旅行社的位置多在办公大楼之中，没有明显的标志。再加上各具体旅行社接待的客人不同，经营的客源地不同，因此跟导游的收入也息息相关。

2. 内向组团旅行社

内向组团旅行社是指接受旅游团（者）或海外旅行社预定、制订和下达接待计划，并可提供全程陪同导游服务的旅行社。简单地说就是收旅行社所在地的客人，组成旅行团队，去外地旅游参观。

规模较大的旅行社能兼做组团和地接，可是中小规模的旅行社由于经济能力、人员能力等因素只能作其中一项。接待社就是旅游地区本地接待外来客人的旅行社，负责安排

导游、旅游用车、用餐等旅游相关事宜,它的功能相当于一个工厂,做出旅游产品。组团社就相当于商人或是销售商,它销售地接社做好的旅游线路产品。

3. 旅游超市

旅游超市,是作为旅游产品与服务的超级市场,大多可以通过网络平台的形式进行购买,是为旅游爱好者和游客提供全面的出境、国内、周边与地接旅游线路以及吃、住、行、购物、娱乐等各类旅游产品资讯与旅游预订服务的平台,满足旅游人群的旅游预订服务。如乐途旅游超市、旅游百事通。

【服务提示】

不同类型旅行社列举

旅行社类型	旅行社名称	企业标志	企业网址
组团旅行社	中国国际旅行社		http://www.cits.com.cn/
	中国旅行社		http://ctsho.com/
接待旅行社	海南椰辉旅行社		http://www.hiyehui.cn/index.html
旅游超市	旅游百事通		http://www.517best.com/

(二) 行业性质及现状

1. 工作性质

1) 社会性

旅游活动是一种社会现象,在促进社会物质文明和精神文明建设中起着十分重要的作用,而导游员处于旅游接待工作的中心位置,接待着四海宾朋、八方游客,推动这一世界上规模最大的社会活动,所以,导游员所从事的工作本身就具有社会性,而且导游工作又

是一种社会职业,对大多数导游员来说,它是一种谋生的手段。

2) 文化性

导游服务是传播文化的重要渠道。导游员的导游讲解、与旅游者的日常交谈,甚至他的一言一行都在影响着旅游者,都在扩大着一个国家、一个地区、一个民族的传统文化和现代文明的影响。导游员为来自世界各国、各民族的旅游者服务,通过引导和生动、精彩的讲解给旅游者以知识、乐趣和美的享受,同时还吸收着各国、各民族的传统文明和现代文明,并有意无意地传播着异国文化。因此,导游服务起着沟通和传播精神文明、为人类创造精神财富的作用,直接间接地起着传播一个国家、一个民族的传统文化和现代文明的作用。

3) 服务性

导游工作属服务行业,具有重要的经济意义。导游服务与第三产业的其他服务一样,属于非生产劳动,是一种通过提供一定的劳务活动,例如翻译、导游讲解、旅行生活服务,满足旅游者游览、审美的愿望和安全、舒适旅行的需求,从而创造特殊使用价值的劳动。然而,导游服务不同于一般的、简单的技能服务,它是一种复杂的、高智能、高技能服务,因而是高级的服务。

但是,导游工作毕竟是一项服务工作,每一个中国导游员必须认清人际关系的平等原则和不平等的角色之间的关系;必须认清作为中国人,面对外国人的“主人”角色,和作为导游员,面对旅游者的“服务者”角色之间的关系。如果将这些关系混淆,划不清界线,导游员的工作必将走向失败。

2. 工作现状

1) 休息时间少

与一般“朝九晚五”的工作时间不同,导游的工作时间相当弹性化,有时可能很闲,但在旅游旺季会一连带上几个团不休息。在带团期间,工作时间的不固定性决定了工作强度的不确定。导游一旦上团,基本上是24小时大部分时间都在工作,白天是一团人的吃、行、用、玩,晚上是住宿休息,也可能要处理一些突发事件:比如遇到客人生病得帮忙找医生,或宾馆房间不够,自己只能另找住所等。那种身体和心理两方面的劳顿是外人所难以体会的。根据行程的安排,导游可能要早上五六点钟就起床,晚上十一二点钟才休息,有时一天只能休息三四个小时,精力、体力的消耗常常达到最大值。

2) 大多吃青春饭

社会对导游有一种固有认识:导游是年轻人的职业。许多游客喜欢导游是年轻、漂亮的姑娘或英俊、潇洒的小伙儿,一方面看着“养眼”,另一方面年轻人活泼好动可以给旅游带来不少乐趣,而年龄偏大的导游受欢迎程度相对偏低。那些深受游客好评,导游经验丰富、幽默、风趣的资深导游毕竟数量不多。在导游队伍里,年轻人占了很大的比例,正是由于这种对导游的固有认识。一方面是游客容易选择年轻人做导游;另一方面,导游自身也容易把年龄作为进出这个行业的一个条件。很多导游在年龄稍大之后,就会产生“这个行业厌倦了我,因而我也厌倦了这个行业”的想法,于是就选择退出。

对于导游自身,不少人把做导游看作是一个苦差事。导游“起得比鸡早,跑得比兔快”,“说破了嘴,跑断了腿,晒破了皮”还不能令客人满意,每年通过全国导游资格考试获取导游资格证书的人很多,但真正从事导游职业的人却很少。一是,一些人认为做导游是

件苦事、累事,还有一些人做导游是出于无奈,工作起来缺乏敬业、乐业精神;二是,有些人是在赚钱心理的驱使下步入导游行业的,但行业内的激烈竞争,使赚钱并不如想象的那样容易,于是做导游的兴趣和热情骤减;三是,据了解很少有人把导游作为自己的终身职业,尽管国家旅游局把导游按等级分为初级、中级、高级及特级,但很少有人一入行就对自己的导游生涯进行设计,很多人在做不到中级的时候就已厌倦了这个行业,于是选择了离开。

3) 得不到良好的职业发展

旅行社对导游的管理存在问题。一是对导游的培训问题。大中型旅行社对导游都进行一定的培训,但许多旅行社仅在导游入社时进行一次培训,而且培训内容缺乏针对性,培训效果较差;有的小旅行社甚至从未有过培训。在现代企业管理当中,培训是一种激励员工的重要手段之一,如果员工得不到有效、及时的培训,看不到自己的发展空间,他就不会一直做下去。二是对导游缺乏人情味的管理。当其他企业纷纷对自己的员工实行人性化管理的时候,旅行社对导游却无动于衷,甚至于还在重复从前的老一套。旅行社没有吸引员工的企业文化,管理人员缺乏与导游的有效沟通,对导游罚多奖少,导游尽管挂职于某家旅行社但却找不到归属感,而这种归属对于社会人而言是很重要的。

导游管理中心或导游服务公司对导游的管理,是松散的管理方式。导游管理中心或导游服务公司本来可以成为导游的“娘家人”,导游可以在这里互吐心声,可以享受爱的关怀。但在现实中,导游管理中心或导游服务公司往往只是导游的上级管理机构,缺乏为导游服务的意识。

(三) 培养良好的心理素质

导游服务是一种特殊的服务行业,导游员一年中很大部分时间带团在外,往往承担着很大的精神压力,导游人员的良好心理素质是导游活动成功的重要保证。导游员应该具备以下心理素质:

1. 敏锐的观察能力和感知能力

导游讲解“贵在灵活、妙在变化”,而灵活变化的依据是通过导游人员的观察得到的信息。

有位优秀导游员把成功的导游服务总结为 16 个字:注意观察、鉴貌辨色、随机应变、灵活导游。就是说,导游人员要善于通过不同方式自觉观察并发现旅游者的心理变化和需要,及时调整导游讲解的详略、深浅和快慢,使其更具针对性。这样,才能将大部分旅游者吸引在导游人员身边,导游活动才有可能成功。

在参观游览现场,导游人员不仅要注意观察旅游者,还要善于观察周围的事物和环境。若发现异常变化,必须当机立断,或改变游览线路,或干脆把旅游团(者)带离现场,以免发生意外,保证旅游活动顺利进行。

2. 冷静的思维能力和准确的判断能力

导游人员在带团过程中,需要冷静思考各种各样的问题并且准确判断,采取有效措施,正确予以处理。当遇到险情时,更要求导游人员沉着冷静、果断处理,这样往往能化险为夷,避免事故的发生;出现问题后,如果措施果断,处理合情、合理、合法,会减少损失和不利影响。

事实证明,导游人员处事沉着果断会提高威信,明智地、合情合理地解决问题让游客信服,就能使客、导双方同心协力,共同争取旅游活动的成功。

3. 较强的自控能力

导游人员应该是一个心理健康的人,是一个十分自尊的人,是一个无论在什么情况下都不会放纵自己、感情用事的人。

1) 理性的心理品质

导游人员必须具有理性的心理品质,时刻明白自己的角色是“服务员”,自己的任务是为游客提供服务。一上团,导游人员应该很快进入角色并不受任何外来因素的影响,要始终精神饱满、热情友好、笑口常开。

2) 不卑不亢

导游人员与旅游者、入境旅游团领队及其他人员交往时,应既不骄气又不胆怯,始终沉着自然、不卑不亢。

3) 双赢原则

旅游活动时,导游人员与旅游者及其他人员之间出现矛盾、发生纠纷是常有的事,旅游者有时会对导游服务工作挑剔、指责,甚至无理取闹。对此,导游人员不能感情用事,与之争高低,做“嘴上胜利者”,而要以理服人,并且理明则让,力争双赢,避免发生正面冲突。

4) 克服厌烦情绪

在较短的时间内,人们多次去同一景点,一般都会产生厌烦情绪。但对导游人员而言,这种情绪却是做好导游服务工作的巨大障碍。一名合格的导游人员去一个曾经到过上百次、上千次的旅游景点,都应该像第一次游览那样兴奋,并因此感染旅游者一起游览、一起欣赏美景,加上导游人员的精彩讲解,游览活动就有可能成功。可以说,克服厌烦情绪是导游人员做好导游工作的前提条件之一。

【服务提示】

新导游如何消除紧张感

紧张是一种普遍现象,世界上最著名的表演者、歌唱家,都有这种“怯场”的压力,一旦成为众人关注的焦点,就会引发紧张反应。所以先接受这个状况,明白这是一个普遍现象,并不是因为自己内向胆小才会这样,再外向自信的人上了台,都会受到这种“怯场”的影响。人会怯场,这其中最大的两个原因是:①准备不周全;②得失心太重,越想完美越弄砸,就是这个道理。如果知道紧张是一个普遍性的问题,就不必那么突显自己的不行和困难,努力以平常心看待自己的紧张并接受它,一旦如此做了,反而能和它和平相处。

怎么做一个不惧场而有气场的好导游呢?平日需要多准备、练习,不要只是私下偷偷练,要在人前光明正大地练,大方地邀请同学、朋友给予回馈,甚至请他们为自己录音、录像,从而更有效客观地评估自己,做出有利的修正。逃避并非上策,不如把逃的力量用来加强自己,使自己能够迎头赶上。关于提高自己讲解能力,总结归纳如下:

1. 所需要具备的心态

(1) 要坚信自己一定可以成为一个优秀的导游。

(2) 要理解游客花钱的期望,他们就是希望能听到有趣的、有意义的、能刺激和带给他们欢声笑语的讲解。

2. 需要做的练习工作

(1) 多做练习是最好的准备。心里的自信越高,表现就会越好。

(2) 练习时,请亲人和朋友作为游客,然后给予回馈。如果没有亲人朋友,一面镜子或宠物都可以成为听众,尽量让自己想象自己就站在游客面前。

(3) 录音录像,然后自己通过自我批评实现进步。每一次至少练习两次,最好一直练习到滚瓜烂熟为止。

(4) 如果大脑一片空白,则需准备一份讲稿,多次练习,在脑海里多过几次。

3. 讲解时尽量要做到的几个方面

(1) 如果讲到一半忘了讲解词,不要紧张,直接跳到下面的话题,很可能根本没有人注意。

(2) 停顿不是问题,不要总是想发声以填满每一秒钟。最优秀的导游会利用间隔的停顿来把他的重点更清晰地表达出来。

(3) 如果看游客的眼睛会感到紧张,那就看游客的头顶(游客不会发现的)。

(4) 眼睛直视游客,可以随机地更换注视的对象。不要左右乱看,不要往上看,因为这会让你看起来不值得信任。

(5) 如果有些游客会让人感觉紧张,那么眼睛可以多看那些比较友善的或常笑的脸。

(6) 讲解词最好用接近谈话的方式进行,用简单的语句表达清晰的思路,不要太咬文嚼字。

(7) 最好适当地使用肢体语言,做些手势,不要太死板。

【实例导航】

“自己吓自己”

某天是小刘第一次独自带团。她把游客引导上旅游车,介绍自己与司机后,就开始按旅游车经过的路线,详细地介绍起沿途的景观。可是,说着说着,她的言语就不那么流畅了,渐渐地变得结结巴巴的,到最后,竟然语无伦次了。

团队抵达酒店以后,领队背着小刘给旅行社打电话要求换人。为了旅行社的声誉,经理把小刘换下来了。

回到旅行社,经理问小刘:“你是怎么搞的?在学校是高材生,培训也是第一名,跟团实习的时候,赵先生还推荐了你,怎么自己刚一上团,就让领队给投诉了?”

小刘既难过,又委屈,向赵先生说了被投诉换下来的事。赵先生问:“投诉的内容是什么?”

小刘说:“主要是说我不会介绍,说话结结巴巴。”

赵先生说:“这就奇怪了!你不是口齿很伶俐的吗?怎么会说你结结巴巴的呢?你给客人介绍的时候,心情怎么样?”

小刘说:“一开始的时候,应该说一切正常。后来我发现,客人的眼睛都怪怪地看着我。不是直愣愣地看着,而是在我身上扫来扫去。当时我想:是我的化妆有问题,还是牛仔褲的拉链没有拉上?趁客人朝车窗外看的时候,我偷偷地打量了一下自己,也没发现有什么问题。但是,客人还是那样用眼睛在我身上扫过来扫过去。我想肯定是我什么地方出了差错被客人发现了,出于礼貌,他们没有嘲笑我。但是,他们肯定觉得很奇怪,所以就眼睛在我身上扫来扫去……我越想心里越乱,就不知道嘴里在说些什么了。”

听了小刘说的这些情况,赵先生淡淡一笑,说:“这可是你‘自己吓着自己’了!”

案例分析:本案例中的小刘之所以“自己吓了自己”,是因为小刘对人的视觉感知活动缺乏了解。眼睛是人们极为重要的感觉器官。当人们感知他人时,不是一下子把对方的所有信息全都摄入脑海,而是一部分一部分地搜集,然后再加以整合,使之成为较为完整的表象。小刘说的旅游者的眼睛在自己身上“扫来扫去”,正是旅游者的眼睛在一部分一部分地搜集信息。当人们集中注意思考问题时,对外部世界的感知的速度就会放慢,这时,眼球的运动会放慢甚至停止,这就是人们所说的“发呆”或“出神”。

小刘的讲解开始时一定是相当不错,否则她不可能把旅游者的目光都吸引到自己的身上。但是,小刘误解了旅游者眼球运动的心理意义,误以为旅游者只有眼球一动不动地盯着她才是专心听讲,在她身上“扫来扫去”就一定是她有什么“差错”。

其实,如果旅游者不愿意听导游员的讲解,一般的表现是:眼睛直愣愣地看着你,而心里在想别的事,或者东张西望,或者看着窗外,或者叽叽喳喳地说个不停,或者提一些与讲解毫不相干的问题,或者干脆闭上眼睛睡觉。

三、新导游如何进入旅行社

(一) 如何顺利进入旅行社

1. 认真对待面试

由于正式采用招聘方式的旅行社比较少,所以多数导游是采用自荐方式应聘的。首先准备好自己的各种相关资料,最好设计一份简历,找到旅行社的地址和电话,然后采用电话联系旅行社的相关人员,约定时间。面试的时候穿着要得体,给人留下良好的印象。

去公司面试和导游资格考试的口试一样,考核人员只是想看出你是否有潜力担任导游这个职务,而不是要看你比老导游还厉害,所以发挥出自己的最好水平即可。需要注意的是,对于考核人员所提出的各种有关带团中的应变问题,要预先有所准备,而且必须知道实际操作时的处理方法,因为旅行社和导游资格考试的考官不同,旅行社重视的是你的实际能力。大多数面试的新导游不知道如何处理路上的突发事件,而回答为先与公司联系,一般这样回答之后都被拒之门外。最好准备一段自己认为比较不错的导游词,多数公司会考查这个。考核完毕以后,一般会被告之回家等消息,如果面试成功,一般在当天或者两天内会收到消息。

2. 认真对待工作

如果有幸被录取,那么这个时候就该更加努力了。如果公司要求每天到岗的话,则应该每天比其他同事早到达公司,然后开始日常的清洁卫生工作,勤快的员工总是容易受到上司和同事的欢迎。在公司千万要客气,对任何人都要用尊称,除非熟悉一点以后,别人又明确表示无需使用尊称的时候才可以不用。经常在工作中帮助其他同事做点杂事对自己以后的发展是有好处的,比如说,帮忙订午饭,帮忙传真,帮忙送资料,记住“腿勤嘴乖”四个字并做到就行了。

最后,不要在进入公司的初期就随便对公司的各种经营活动进行评价,这样会引起反感,除非是得到上级的咨询时,才可以礼貌、实际、委婉地说出自己的想法。