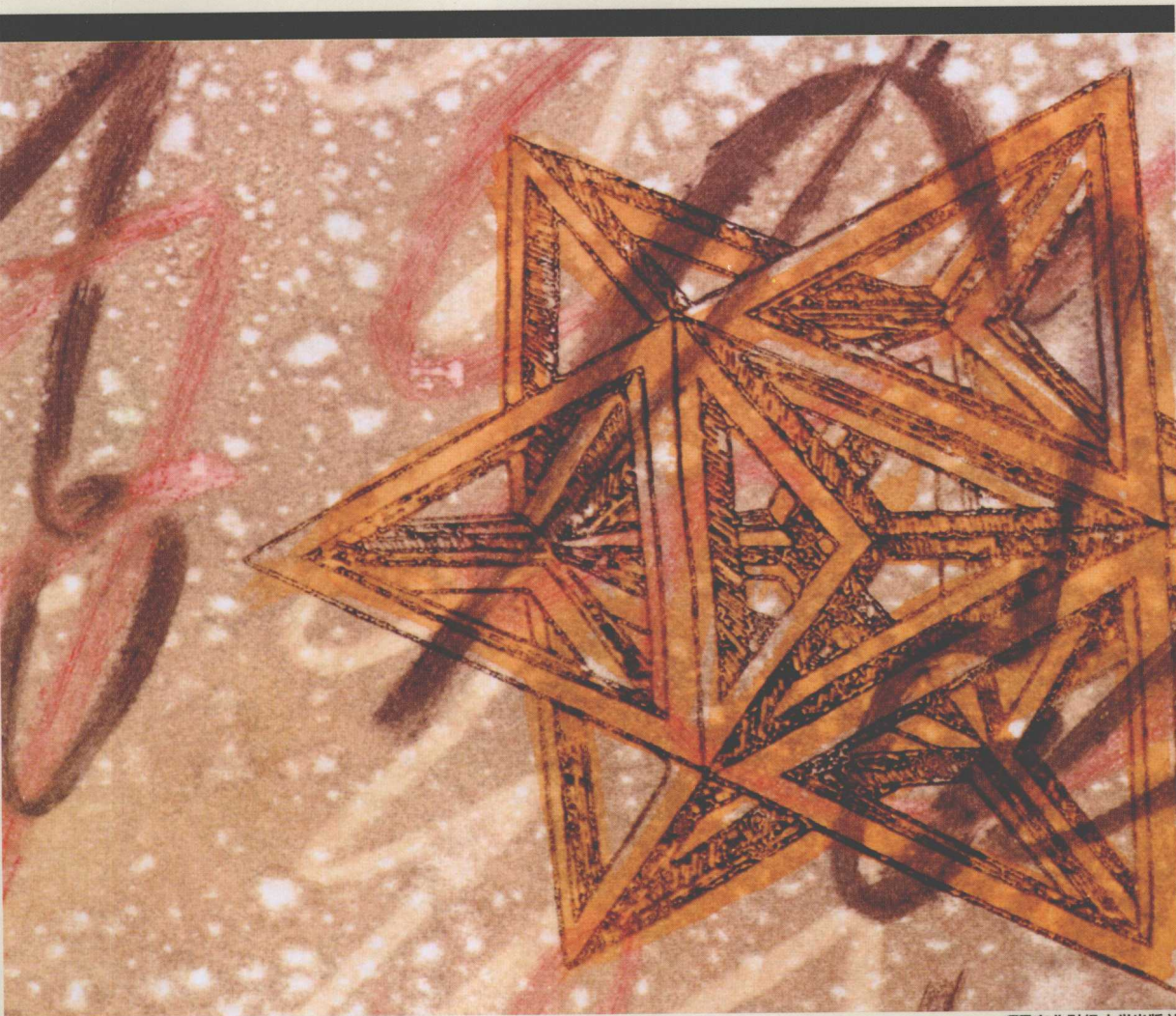


MONI DAOYOU

模拟导游



黄明亮 赵利民 主编
崔志英 副主编



MONI DAOYOU



2005 吴晓斌 黄明亮 主编

吴晓斌 (910) 主编 吴晓斌 黄明亮 主编

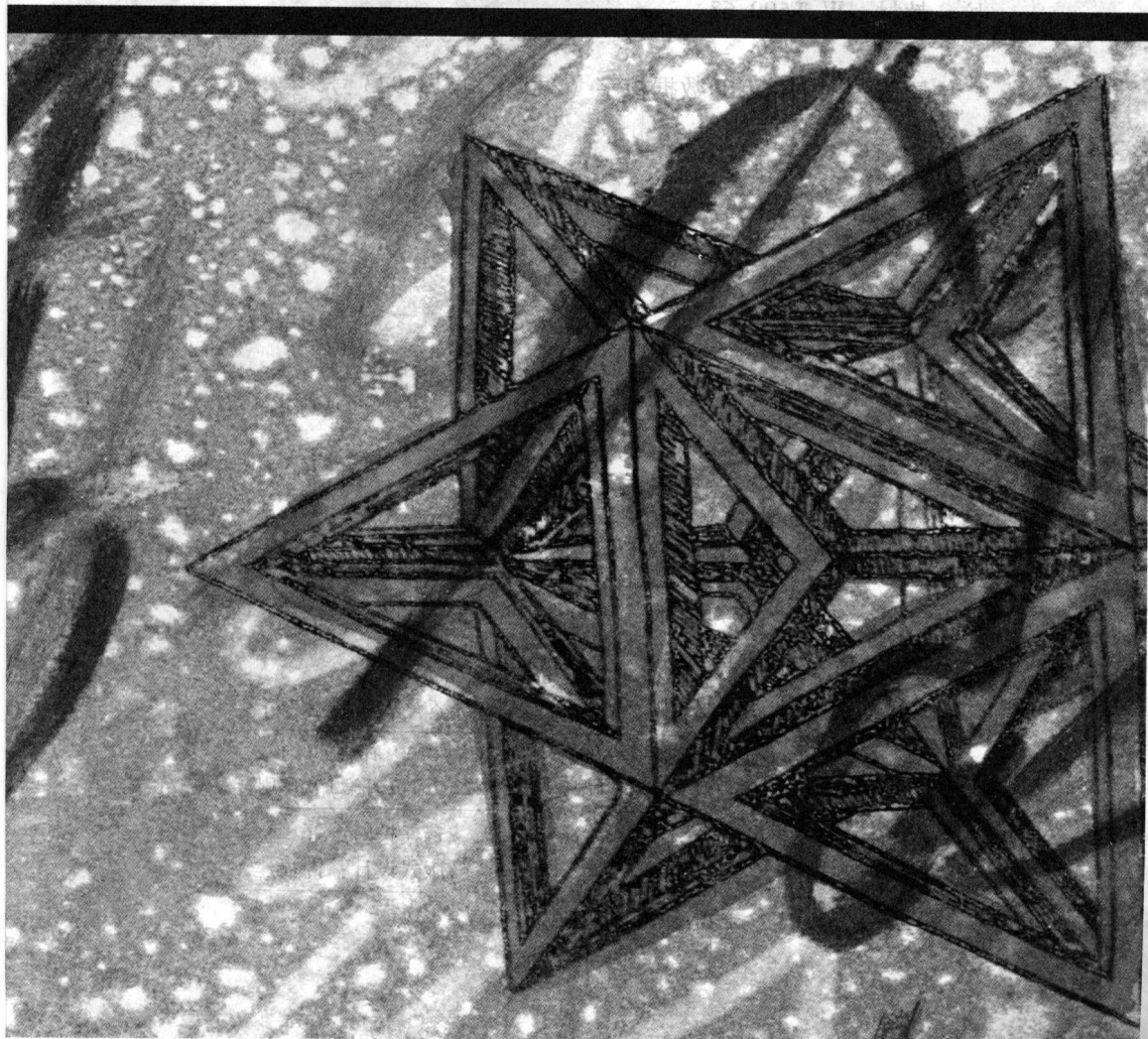
模拟导游

黄明亮 赵利民 主编
崔志英 副主编

(类编) 教材 21世纪高职高专精品教材

ISBN 978-7-81123-111-4

学外经 21世纪高职高专精品教材 21世纪高职高专精品教材



© 黄明亮 赵利民 2007

图书在版编目 (CIP) 数据

模拟导游 / 黄明亮, 赵利民主编. —大连: 东北财经大学出版社, 2007. 9

(21 世纪高职高专精品教材·旅游类)

ISBN 978-7-81122-111-4

I. 模… II. ①黄… ②…赵 III. 导游-高等学校: 技术学
—教材 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 133943 号

东北财经大学出版社出版

(大连市黑石礁尖山街 217 号 邮政编码 116025)

总编室: (0411) 84710523

营销部: (0411) 84710711

网址: <http://www.dufep.cn>

读者信箱: dufep@dufe.edu.cn

大连金华光彩色印刷有限公司印刷 东北财经大学出版社发行

幅面尺寸: 170mm×240mm

字数: 313 千字

印张: 14 1/2

2007 年 9 月第 1 版

2007 年 9 月第 1 次印刷

责任编辑: 张旭凤

责任校对: 舒 晓

封面设计: 张 亮

版式设计: 钟福建

ISBN 978-7-81122-111-4

定价: 22.00 元

前 言

导游,是指取得导游证,接受旅行社委派,为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。导游服务贯穿于旅游活动的全过程,内容涉及旅游者的吃、住、行、游、购、娱等多个方面。在旅游接待服务中,导游服务处于核心和纽带的地位,但导游服务又是一种高智能、高技能的服务工作,要做好这一工作并非易事,需要经过长期的艰苦的努力。

《模拟导游》是高等职业院校旅游服务与管理专业的专业主干课之一,在培养合格导游和其他旅游从业人员方面发挥着重要的作用。本书作者均来自高职教学和实践一线,在充分吸收已有的《模拟导游》教材优点的基础上,针对导游服务工作实际,编写了这本全新的《模拟导游》教材。

本教材具有如下特点:(1)在内容的选择上注重实用性和可操作性。本教材在参考导游服务方面最新的理论成果的基础上,结合导游服务工作的现实选取教材内容,注重讲述导游服务的必备程序和工作技能,突出实用性和可操作性。(2)体系创新。本教材在体系方面大胆创新,根据导游人员学习业务的规律,将全书分成四篇,即导游技能准备(包括导游形象塑造、旅途才艺训练、导游应变能力)、导游业务程序、自然景观模拟导游和人文景观模拟导游。这四部分既相互联系又各自独立,较全面地反映了导游服务的全貌。(3)可读性强。为方便读者理解教材内容,增强教材的生动性和可读性,提高学习效果,本教材使用了大量案例,增加了大量的“小资料”和“小思考”,还在每一章设有学习目标、本章小结、主要概念等栏目,并附有课后练习题和实践训练题。在语言阐述上,尽量做到通俗易懂。

本书由黄明亮(江西旅游商贸职业学院导游系,系主任、教授、高级导游)和赵利民(江西旅游商贸职业学院导游系,副教授)担任主编,崔志英(淄博职业学院旅游系,讲师)担任副主编。其中,第1、2篇由黄明亮、赵利民编写,第3、4篇由崔志英编写。

为方便教学,本教材还编写了“附录1 导游人员管理条例”、“附录2 导游人员管理实施办法”、“附录3 导游服务质量”、“附录4 出境旅游领队人员管理办法”以及章后习题参考答案,并制作了与本教材相配套的PPT教学课件,使用本教材的任课教师可登录东北财经大学出版社网站(www.dufep.cn)查询或下载这些文件。

本书在编写过程中,得到了东北财经大学出版社的支持和指导,并参考和借鉴了旅游界诸多同行和专家的研究成果,在此一并表示感谢。

受时间和编者水平限制,本书不足之处在所难免,敬请专家和读者指正。

编 者
2006年10月

目 录

第1篇 导游技能准备	001
第1章 导游形象塑造	002
1.1 培养良好的职业道德	002
1.2 导游的知识积累	006
1.3 导游员的礼貌礼仪	009
第2章 旅途才艺训练	017
2.1 个人表演才艺	017
2.2 娱乐游戏	026
2.3 语言技能	029
第3章 导游应变能力	034
3.1 导游应变能力的培养	034
3.2 旅游故障的应变处理	037
3.3 对旅游者所提要求的应变处理	044
3.4 对旅游者投诉和旅游者越轨行为的应变处理	048
第2篇 导游业务程序	053
第4章 地陪业务程序	054
4.1 接待前的准备程序	055
4.2 接站服务程序	059
4.3 入住饭店程序	063
4.4 参观游览程序	065
4.5 其他服务程序	069
4.6 送站及总结程序	071
第5章 全陪业务程序	077
5.1 接待前的准备程序	078
5.2 首站接团及住店服务程序	079
5.3 旅游途中各项服务程序	081
5.4 末站服务程序和后续服务程序	083
第6章 领队业务程序	087
6.1 准备工作程序	088
6.2 旅游过程中领队的工作程序	090

第3篇 自然景观模拟导游	097
第7章 山地景观导游	098
7.1 山地景观概述	098
7.2 山地景观导游	103
第8章 水体景观导游	110
8.1 水体景观概述	110
8.2 水体景观导游	116
第9章 生物景观导游	127
9.1 生物景观概述	127
9.2 生物景观导游	131
第10章 气象、气候景观导游	139
10.1 气象、气候景观概述	139
10.2 气象、气候景观导游	142
第4篇 人文景观模拟导游	151
第11章 市容导游和沿途导游	152
11.1 市容导游	152
11.2 沿途导游	155
第12章 园林景观导游	158
12.1 中国园林的造园艺术	158
12.2 园林景观导游	162
第13章 建筑景观导游	169
13.1 中国古建筑导游概述	169
13.2 皇家建筑景观导游	175
13.3 陵墓建筑景观导游	178
13.4 宗教建筑导游	184
13.5 古镇民居建筑景观导游	197
第14章 博物馆导游	205
14.1 博物馆的分类	205
14.2 博物馆导游	206
第15章 古人类遗址和古工程景观导游	211
15.1 古人类遗址景观导游	211
15.2 古工程景观导游	215
主要参考文献	222

第 1 篇 导游技能准备

對面正與他會具面談早題筆。
陳梅兄喚他會具面談早題筆。
。我不曉得與他會具面談早題筆。
。以所曉得與他會具面談早題筆。

导游，是指取得导游证，接受旅行社委派，为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。导游服务贯穿于旅游活动的全过程，内容涉及旅游者的吃、住、行、游、购、娱等多个方面。在旅游接待服务中，导游服务处于核心和纽带的地位，因此，做好导游服务工作有着重要的意义。

但导游服务具有**独立性**强、**脑体**高度结合、**知识性**强、**复杂多**变等特点，是一种高智能、高技能的服务性工作，是旅游服务中最具代表性的服务。一个导游，要做好导游服务工作并非易事，需要经过长期的艰苦努力。其中，导游从业前的技能准备是非常必要的。我们将从导游形象塑造、旅途才艺、应变能力等几方面对导游从业的必备技能做一些介绍。

第1章 导游形象塑造

■ 学习目标

掌握导游应具备的职业道德。

了解导游应具备的知识结构。

掌握导游积累知识的方法。

掌握导游应具备的礼貌礼仪。

在带团过程中,导游员应善于在旅游者中为自己塑造一个良好的形象,这一点,对导游员自己、对旅行社、对广大游客都非常重要。导游员的良好形象,有助于帮助导游员赢得游客的好感,提高游客对导游员的信任程度,缩短旅游者与导游员之间的心理距离,从而有助于导游员顺利完成自己的导游任务。导游员形象的塑造是多方面的,下面我们从导游员的职业道德、知识的积累、礼貌礼仪等几个方面介绍导游员应如何更好地塑造自身形象。

1.1 培养良好的职业道德

道德是人们共同生活及行为的准则和规范。道德通过社会舆论或一定阶级的舆论对社会生活起约束作用。而职业道德是人们在从事职业活动中的行为规范的总和。职业道德是道德的重要组成部分,它与一般的道德相比具有具体、明确、针对性强的特点。每一种职业都有其职业道德,比如我们说,医生要有医德,教师要有师德,文艺工作者要有艺德等等。导游员也有适合于导游行业特点的职业道德。我们说导游员要树立良好的自身形象,其首要的一点是要培养良好的职业道德。一个没有职业道德的导游员,无论怎样苦心积虑塑造自身形象,都将是白费力气。概括地说来,导游员的职业道德主要有以下几条。

1.1.1 爱国爱企、自尊自强

爱国爱企、自尊自强是社会主义各行各业人员一项共同的道德规范和基本要求。导游人员在业务工作中应有强烈的爱国热忱,坚持祖国利益高于一切,时时以国家、人民的利益为重,为国家、为企业多做贡献。导游员在沿途讲解的过程中,应有意增强讲解的思想性,增强文化内涵,体现爱祖国、爱人民、爱家乡的美好情感,维护国家和民族的尊严。导游员也应该具有自强不息的精神,勇于开拓,不断进取,树立崇高的职业理想,把自己的工作作为向国内外旅游者展示祖国大好河山、介绍我国悠久历史文化、宣传我国良好形象的重要窗口。

1.1.2 立足本职,敬业爱岗

导游服务工作既是一项艰苦复杂的脑力劳动,又是一项繁重的体力劳动。尤其是旅游旺季,导游员往往连轴转,无法保证正常休息。这就要求导游员热爱本职工作,乐于为广大旅游者服务,以做好本职工作作为人生的乐趣,有一种职业幸福感和荣誉感。只有这样,导游员才能适应导游工作的复杂性、繁重性、重复性和严格性。

小资料①—1 导游如何克服“重复性”服务带来的职业倦怠

导游工作的特点之一是“重复性”服务。一个景点,对游客是全新的,但对导游来说,可能已讲解过无数遍了,这很容易会带来职业倦怠,出现诸如讲解缺乏激情、言语乏味、对游客的提问缺乏耐心等情形。导游要有效地克服职业倦怠,最重要的是要敬业爱岗。一位不热爱自己工作的导游,面对重复性服务,的确很容易心生倦意,因而也很难成为一个受人欢迎的优秀导游。对导游职业的热爱也是可以培养的,关键是我们要善于发现这一职业中的美感,同时要善于学习,提高服务技能,获得成就感,而成就感多了,对职业的热爱也就多了。此外,导游还可从以下几方面努力,克服职业倦怠:(1)热爱自己的家乡。一位对家乡充满热爱的导游在介绍自己的家乡时肯定会充满激情,语言也就自然会变得精彩。(2)换位思考。导游可设想自己就是游客,站在游客的角度来考虑问题,以一种负责任的态度来完成每次讲解。(3)加强学习,不断提高。导游不能满足现有的对景点的那点了解,而要不断学习,不断获取关于景点的新知识。同时,导游不能简单地重复每一次讲解,而应不断创新,让导游辞越讲越精彩,越讲越吸引人。(4)总结经验,争取做一名学者型导游。从事导游的职业久了,经验积累多了,导游可以考虑对这些经验进行适当总结,最好能集结出版。这既有利于自身业务的提高,也有利于新导游们的进步。导游如果带着这样的目标来做工作,就会经常思考工作的得失成败,职业倦怠自然也就不易产生。

1.1.3 热情友好,宾客至上

对旅游服务业来说,热情友好、宾客至上是一项基本道德规范。热情好客是我国的传统美德,而在国际上,许多学者都把“好客”视为旅游业的重要资源。游客是服务行业存在和发展的基本保证,导游服务也不例外,没有旅游者,导游人员的服务价值就无从体现,导游服务也就失去了存在的必要。导游员在接待过程中,应发扬我礼仪之邦的好客传统,做到微笑服务,热情服务,周到服务。把游客放在首位,一切为游客着想,努力满足宾客的合理、正当要求,克服冷淡、粗暴、懒散等违反旅游职业道德的不良行为。

小资料1—2 导游的微笑服务

面带微笑是热情友好的外在表现之一。作为导游,应学会面带微笑地面对游客,因为微笑能表达导游对远方客人的欢迎、对旅游者的关爱,同时也能反映导游对自身职业的热爱、对工作的责任感和对做好工作的充分的自信。因此,微笑对导游来说不

① 本书中第1、2篇中的“小资料”均为作者根据相关资料整理所得,主要书目已经列在主要参考文献中,故不再作具体说明。

是单纯的礼貌问题,还涉及导游的职业道德和服务技能。换句话说,导游的服务应是一种微笑服务。

微笑服务是导游服务的常态,同时也是导游追求的目标。因为在旅途当中,一些意外事情的发生会使导游笑不起来:游客生病、游客受到意外事件的伤害、没有订到返程车票、酒店提供不了足够的房间、天气变化使行程受阻等。作为导游,当然不希望意外事件出现,并且会有意避免发生意外,以使自己在行程中能始终笑得起来并笑得甜美。但即使发生了意外事件,导游也应善于克制自己的情绪,绝不能遇事惶惶然不知所措,乱了分寸,而应沉着冷静,积极应对。为鼓舞游客情绪,即使身处困境,导游该笑的时候还得笑。

1.1.4 遵纪守法,克勤克俭

由于旅游活动接触面广、流动性大、享受性强、消费档次高,加上导游员工作的独立性强,经常要经手大量钱物,因此,在实际工作当中,导游员面临着各式各样的诱惑。正如瑞士导游专家汉斯·乔治·戈根海姆所说:“并不是导游人员比别人要坏些或意志薄弱些,而是由于摆在我们面前的诱饵更芳香一些,机会更多一些。”

在这样一种环境下,导游更应培养遵纪守法的意识及克勤克俭的生活作风,这不仅塑造导游员形象的重要内容,同时也是衡量一个导游员是否合格的重要标准。作为导游员,应树立高度的法纪观念,自觉遵守国家的法律、法令;遵守旅游行业的规章,严格执行导游服务质量标准,自觉抵制拿回扣、索要小费、套汇逃汇、索取礼品等不正之风。

小资料1-3

2002年1月1日起施行的《导游人员管理实施办法》中规定对导游人员实行计分管理,主要包括:

(1) 国家对导游人员实行计分管理,导游人员计分办法实行年度10分制。

(2) 对具体扣分内容作了详细规定,并规定:一次扣分达到10分的,不予通过年审。累计扣分达到10分的,暂缓通过年审。一次被扣8分的,全行业通报。一次被扣6分的,警告批评。暂缓通过年审的,通过培训和整改后,方可重新上岗。

(3) 导游人员通过年审后,年审单位应核销其遗留分值,重新输入初始分值。

《导游人员管理实施办法》有关扣分情形的具体规定对导游的日常行为有着很强的指导意义。

1.1.5 公平守信,真诚善良

公平守信,诚实善良是一个公民的基本道德准则。导游员也应该遵守这一准则。

首先,导游应做到公平。导游员面对众多的游客,有的显得友好,有的可能爱“挑刺”,有的和你谈得来,有的和你谈不来,但无论对谁,导游都应当做到一视同仁,绝对不能让游客有“厚此薄彼”的感觉。比如,导游只记住了重要游客的姓名,只对部分游客微笑,只和部分游客说话等等,这都是不公平的表现。“公平”的另一个表现是,游客提出的任何一个要求,无论合理还是不合理,导游都应当“一视同仁”地予以重视,对一切合理、合法的要求,导游应尽量满足;对无法满足或不能予以满足的“不合理”、“不合法”的要求,导游也应细致地说明或提出好的建议,

绝对不能简单地挡回,甚至冷语相向。

小思考1—1:

一位导游曾接待过一个旅游团,这个旅游团里有几位大学教授,而这个大学就是导游曾就读过的大学。在几天的行程当中,导游与这几位教授无话不谈。行程结束前,导游征求大家对他工作的意见,大家都从不同的角度称赞了一番。在车站握别时,一位游客小声对他说:“其实我早想给您提批评意见,但我没有说。现在我要说,您的缺点是太喜欢教授了!”

请问,这位导游的经历给我们提供了什么教训?

答:这位导游没有一视同仁地对待所有游客,对部分游客热情有加,却冷落了其他游客,这是不符合导游职业道德要求的。游客对这位导游的服务产生不满也是自然的。这个案例告诉我们,导游要做到真正公平,不能忽视一些细节,比如只和部分游客说话、只回答部分游客的问题等都是不应该的。

其次,导游要做到守信。游客千里迢迢赶来参观、游览,主要是想观赏当地的名胜古迹、了解当地的风土人情,导游应该严格遵守合同的规定,认真履行合同,将当地最真实、最有价值、最美的一面展示给游客。不欺骗、刁难游客,不降低服务水平和食宿标准。在旅途中,导游还应做到言而有信,说到做到,不讲空话。对旅游者的要求,能做到的就一定做到,不能做到的就不要答应下来。

再次,导游应该是一个真诚善良的人。真诚善良是人与人交往的基本准则,导游与游客打交道,自然应做到真诚与善良。导游的服务是否真诚,导游为人是否善良,游客很容易就能感觉到。一位真诚善良的导游,很容易打动游客、吸引游客,即使工作中有些失误,也容易得到游客的谅解。

1.1.6 团结友爱,相互协作

旅游业是一个综合性的行业,涉及与吃、住、行、游、购、娱相关的多个行业,每个行业又涉及许多企业。旅行社或导游要想完成自己的工作,必须与各行业和企业密切协作,否则寸步难行。同时,在整个旅游接待中,导游处于核心的地位,发挥着主导的作用。因此,导游更应当发挥团结友爱的精神,正确处理同事之间、部门之间、企业之间、行业之间的关系,尊重他人的劳动,不盛气凌人,也不动辄训人,坚决杜绝本位主义、以邻为壑的不良倾向。

上述六条是导游员主要的职业道德规范。要成为一名合格的、深受游客欢迎的导游员,必须加强上述职业道德规范的培养,经常进行自察、自检、自省、自律,把职业道德规范转变为自身的道德行为,有效地解决导游服务工作中出现的各种问题。

小思考1—2:

有人说,旅途当中,只有不合格的导游而没有不合格的旅游者。你认为这句话对吗?

答:“热情友好,宾客至上”是导游应具备的良好职业道德之一。旅途当中,导游要与许多游客打交道,期间不可避免会有冲突和矛盾。在这种情况下,无论游客有没有道理,导游都应当礼让三先,而不要与游客争什么“对错”或“高低”。这主要

出于三种考虑:①导游肩负着为游客提供符合游客要求的旅游服务工作职责,应体现出较高的服务素质和服务诚意;②在导游与游客的关系中,导游有着更大的主动权,其行为对游客有着强大的示范作用,既容易激化矛盾,也容易化解矛盾,关键看导游怎么做,若导游能做到有理也能让三分,那么“干戈”将很容易化为“玉帛”;③即使是游客错了,导游争赢了,也未必对工作有益,相反,还可能使游客更加对立,不利于今后工作的开展。

1.2 导游的知识积累

导游接待服务不是一般的简单操作,而是导游员借助自己的知识和技能为旅游者提供旅游便利的一种高智能的复杂工作。因此,具有丰富的知识是一个导游最起码的条件之一。同时,导游知识的丰富程度也在很大程度上影响着导游在游客心目中的形象。

1.2.1 导游为什么要具有丰富的知识

1) 旅游产品本身具有复杂性

旅行社推出的旅游产品中,除了单项服务外,基本上都是复杂的综合性产品。从时间上看,一般有几天甚至十几天;从距离上看,一般都较远;从产品组成上看,一般都包括了吃、住、行、游、购、娱等各项内容。而全面了解每一项旅游产品是导游做好工作的前提,因此,导游应是一位博学多才的杂家。

2) 导游的工作内容具有繁杂性

导游的服务内容非常繁杂,有人曾把导游接待服务归纳为八项内容:语言翻译、参观导游、生活服务、政策宣传、对外调查、安全保卫、座谈报告和财务统计,这些内容中的每一项都不简单。而且,导游接待过程中还可能会有各种难以预料的突发事件发生,需要导游妥善处理。这些都要求导游具有丰富的知识。没有这些知识,导游将难以胜任工作。

3) 导游的服务对象具有差异性

导游接待服务的对象是旅游者,他们的生活环境、年龄、职业、文化程度、欣赏水平、兴趣爱好、风俗习惯等存在较大差异,对导游接待服务的要求也不同。导游没有丰富的知识,将很难满足游客的差异性需求。

4) 游客对导游寄予厚望

游客来到一个陌生的地方旅游,对什么都感到新鲜和好奇。而当他们心中有疑问的时候,首先想到的是找导游来解决,因为他们理所当然地认为导游就应该是“活字典”。

1.2.2 导游通常应具备的知识

导游员应该具有广博的知识,其知识结构至少应涵盖下面几个方面:

1) 语言知识

语言是人们交流的工具,导游员的工作性质决定了导游员必须是掌握了语言并且能恰当地使用语言的人。我们并不硬性要求导游员掌握多少种语言或多少种方言,但导游员必须精通接待对象所使用的语言,并能很好地运用语言,如有意增强语言的生动性、形象性,增强幽默感等。

2) 历史文化知识

历史文化知识包括中外历史知识、文物知识、古建筑与园林知识以及民情风俗、文化艺术、饮食风味等方面的知识。

3) 地理知识

地理知识包括中国的疆域和行政区划、中国的地形特点及气候特点、中国的物产、中国旅游资源的分布及特点、中国旅游区的划分、地理环境对旅游业的影响、地理因素对客源的影响、旅游交通和旅游线路等知识。

4) 旅游学知识

导游员是旅游业的从业人员,必须了解旅游学的一些基本知识,如现代旅游的性质、特点、种类,旅游者的类型、特点,旅游资源的开发利用,旅游线路的设计,旅游业的构成及发展状况等。

5) 法律知识

掌握必要的法律知识能帮助导游员自觉地用法律武器维护旅游者和旅行社的合法权益,避免因不懂法而造成的侵权行为的发生。这些法律知识包括宪法知识、民事法律知识、消费者权益保护方面的知识、出入境方面的知识以及与旅游接待业务直接有关的专业法律法规,如旅行社、导游人员、旅游饭店、旅游资源及旅游投诉等方面的法律法规。

6) 旅游客源地和旅游目的地知识

旅游客源地和旅游目的地知识包括客源地居民的文化传统、风俗习惯、思维方式、价值观念等,也包括旅游目的地的经济发展状况、旅游设施的情况、景区景点的情况以及当地有关旅游业的一些政策规定等。

7) 生活常识

旅游是人们生活的一部分,掌握必要的生活常识能给导游工作带来很大便利,这些知识包括旅游常识,如交通、通讯、卫生保健、海关、货币、保险、急救、护理等方面的知识,日常生活常识,如待人接物、礼貌礼仪、选购商品等方面的知识。

8) 心理学知识

导游人员时刻要与人打交道,这些人包括旅游者、参与接待的同行、不同旅游服务供应部门的有关人员等,导游人员掌握一些心理学知识,有助于及时了解对方的心理活动,有的放矢地开展工作。表1—1列举了部分不同类型旅游者的特征和导游的接待方法。

9) 美学知识

旅游活动从本质上说是一种寻找美和欣赏美的活动,导游人员掌握一定的美学知识,有助于导游员用生动形象的语言向旅游者介绍美的事物,帮助旅游者获得最大的美的享受。

1.2.3 导游怎样成为一个博学的人

要成为一个博学的人,只有一条途径:加强学习,做一个勤奋好学的人。

1) 从书本中学习

书本上的知识系统而集中,在较短的时间内,导游可从书本中获得大量有益的知识。现在很多导游都毕业于旅游院校,较系统地学习了导游专业知识,这对导游服务

工作是非常有利的。

表 1-1

不同类型旅游者的特征和导游的接待方法

旅游者类型	特 征	接待方法
稳重型旅游者	追求旅游的意境与品位, 喜欢思考, 举止沉稳, 话语不多但有分量	讲解时把握科学性、知识性, 适当增加历史知识和文学知识的分量。态度诚恳, 语言优美, 不矫揉造作
活泼型旅游者	生性乐观、开朗, 喜欢集体活动和参与性强的项目, 偏爱风光优美、风格欢快的旅游景点	增强讲解的趣味性、生动性, 多讲故事和传说, 少说理论和观点。态度应亲切自然, 平易近人
忧郁型旅游者	看重个人感受, 不太依赖导游讲解。喜欢静静欣赏景点, 不喜欢评价议论, 重视细节	导游讲解应突出细节, 但不可过于烦琐。注重与他们的感情交流, 但不要过多干扰他们的活动
急躁型旅游者	偏爱快节奏, 好动不好静, 好观赏不好思索, 好独自活动不好集体游览	善于抓住他们的兴趣点, 加快游览节奏。密切注意他们的动向, 及时消除他们的急躁情绪

2) 善于从实践中学习

导游工作是一项非常依赖实践经验的工作, 经验越丰富, 工作就越有可能做得更好, 导游应善于从实际工作中学习, 不耻下问, 使自己不断获得知识积累。但实践经验比较零散, 这要求导游能经常进行总结, 巩固已有的知识, 发现自身的不足。

小资料1-4:

一位老导游这样介绍他的经验: 工作中遇到不懂的事, 一定要下决心搞清楚, 决不模棱两可、不了了之。他给自己定了一条死纪律: 同样一个问题, 不允许自己两次都不会回答。

3) 虚心向同行请教

在导游接待服务中, 导游们都积累了丰富的知识, 各有各的心得, 如果大家能多交流, 多沟通, 对提高各自的知识素养, 获得实用的工作经验都是非常有益的。平时, 导游要主动向同行求教, 旅行社也应经常安排大家交流经验, 取长补短。

4) 学会从点点滴滴中积累知识

导游走南闯北, 居无定所, 很难进行系统性、集中性学习。但导游有很多零散时间(车上的时间、等待的时间等), 这些时间累积起来非常惊人, 浪费了非常可惜。导游可利用这些时间给自己补补课, 进行知识积累。导游可以随手准备一个笔记本, 这有几个好处: ①可随时将旅途中的心得和获得的有价值的信息记下来; ②讲解中一些数据性、概念性、程序性的知识很难一下记全、记准, 又不能随身携带大量参考书, 这时导游可把这些记不住、记不全、记住后又容易忘记的东西事先记在本子上, 有空拿出来翻阅; ③经长时间的积累, 这些笔记本既可作为导游工作历程的纪念, 又

可作为导游宝贵的资料库。

小思考1-3:

当遇到一些非常专业的团队(考察团、调研团、律师团、医生团)的时候,旅行社在导游的选派上往往左右为难:有经验的导游往往不具备太专业化的知识,在短时间内也很难进行快速的该专业知识的积累;而若请专家当导游,他又不具备导游的业务知识。国外有的旅行社采用专家陪同旅游的办法解决了这一难题,即一个旅游团既有导游(领队),又有专家讲解。当然,专家的费用由游客承担。

你觉得这一方法可行吗?

答:时代在变化,游客已不满足于简单地看景或听景,他们还想更深入地了解旅游目的地,请专家陪同旅游可以很好地满足游客的这一需求,使游客感到“不虚此行”。但这一做法要增加游客成本,在游客自愿的前提下,这样做应是可行的。

1.3 导游员的礼貌礼仪

礼仪是人们在社会活动中所共同遵守的礼节、仪式,即必须严格遵守的一种礼貌行为规范的准则。礼貌是向他人表示敬意的统称,是人与人之间在交往过程中相互表示敬重和友好的行为规范。

我国是一个文明古国,有“礼仪之邦”的美誉,向来重视人与人之间的礼貌礼仪。

1.3.1 导游员讲求礼貌礼仪的重要性

礼貌礼仪是个人乃至一个民族素质的重要组成部分。讲礼仪可以使人变得更有道德,可以塑造更为理想的个人形象,可以帮助事业的成功。讲礼仪还可使社会变得更加美好,提升国家的形象。

导游从事的是服务接待工作,面对的是来自世界各地、全国各地的游客,日常的礼貌礼仪非常重要。这一点可以从以下几个方面理解。

1) 导游员的礼貌礼仪影响游客对行程的满意度

旅游活动是一种具有广泛文化性的以审美为特征的活动。旅途当中,游客不仅在观察自然的美和文化的美,同时也在审视着导游员的礼貌礼仪。而导游员表现出来的不礼貌、不文明行为将引起游客反感,影响游客对行程的满意度。

2) 导游员的礼貌礼仪影响导游的形象

在一定程度上,导游是发现美、创造美、引导游客欣赏美的一种职业。而从事这样一种崇高职业的人若缺乏基本的礼貌礼仪,其在游客当中的形象将大打折扣。

3) 导游员的礼貌礼仪影响旅行社的形象

游客参加的虽是旅行社组织的旅游,但游客真正接触到的其实是导游。游客很自然地会从导游的形象去理解旅行社的形象。而且,导游的行为代表的是旅行社,导游的不文明行为自然而然地会对旅行社的形象造成不良影响。

4) 导游员的礼貌礼仪影响国家的形象

由于语言、风俗习惯等的不同以及时间的限制,外国游客来到中国更多地是与导游接触。因此,导游被认为是“民间大使”。很自然地,外国人会从接触到的导游的

形象中理解中国的形象。一位待人热情、举止端庄、衣着整洁、仪表文雅、谈吐文明的导游不仅使游客心情愉快,还会加深外国游客对我国这个“礼仪之邦”的美好印象。

1.3.2 礼貌礼仪的培养

1) 掌握礼貌礼仪的精髓

礼貌礼仪的规范非常多,将它们一条条地孤立起来记忆不仅没必要,效果也不好。但如果我们掌握了礼貌礼仪的精髓,不仅有助于记忆,还可举一反三,融会贯通,起到事半功倍的效果。礼貌礼仪的规范基本上都遵循下面一些原则:①自律原则,即礼貌礼仪规范基本上都是对自我的约束。②从俗原则,即礼貌礼仪要充分考虑对方的需要,以尊重他人为核心。③适度原则,即要把握分寸,适度得体,既不盛气凌人,也不妄自菲薄。④平等原则,即给予交往对象同等待遇,不厚此薄彼,不以貌取人、以财取人。⑤宽容原则,即对他人不同于己、不同于众的行为,要多体谅,不可求全责备,过于苛求。

2) 长期努力,循序渐进

学好礼貌礼仪并能在生活中应用并非一朝一夕之功,需要长期的努力。不仅要从书本中学,还应在日常生活中,勤于观察,细心领会,认真总结。学好礼貌礼仪还应循序渐进,从与自己生活最密切的环节开始,从自己的岗位做起,然后再推而广之,这样做更容易出成效。

3) 注意自我检查

学习礼貌礼仪要经常反躬自省,以便及时发现自身的缺点和不足,有针对性地进行学习,抑制和纠正不良习惯,保持和发扬好的习惯。

4) 恰当把握礼仪的“度”

在交往过程中,导游要恰当地把握礼貌礼仪的“度”,具体表现在下面两方面:

(1) 避免过于礼貌。

礼貌礼仪只是人们交往的辅助手段,而不是交往本身。因此要避免太重礼节,以免让人感觉太虚伪,更不能只重视礼节,而忽视相互间的情感交流。还有就是外在礼仪表现应与自身实际修养相符,以免让人觉得做作。

(2) 避免生搬硬套。

礼貌礼仪的运用要根据实际情况的变化而变化,不能生搬硬套。一般来说,礼仪应入乡随俗。而且,礼仪的应用与交往对象的身份及相互间关系的密切程度相关:对方身份越高,礼仪越讲究;关系越密切,礼仪越简单。礼仪的应用也与场合有关,正式场合礼仪更规范,非正式场合礼仪更简洁。

1.3.3 导游实用礼貌礼仪举例

1) 导游的仪表

头发:勤洗勤理,干净整齐,没有异味和头屑;长短适当,尽量留短发;发型简单大方,朴素典雅,不能太怪异、太多装饰。

面容:做到干净卫生。鼻毛、耳毛等应予以修剪和遮掩,男导游的胡须要刮干净;勤刷牙、漱口,及时去除口腔中的食物残渣;上团前不吃异味食品,如葱、蒜、韭菜等。

手：手被称为商务人员的“第二张名片”。导游在日常接待过程中，有关手的动作很多，如握手寒暄、挥动手臂、手握话筒等，使手经常处于醒目之处。因此，一双干净、卫生、雅观的手对导游树立良好形象非常重要。平时注意勤洗双手，保持干净；注意手的保养，避免红肿、长疮、生癣等；不留长指甲；工作时不涂有色指甲油。

化妆：宜化淡妆，不必涂眼影、画眼线，但可适当画眉，涂口红。不当着游客的面化妆，不在公共场所化妆，需要补妆时可到房间或卫生间去。不借用游客的化妆品，不议论游客的化妆。

服饰：大方、得体、整洁。带团时可穿各式便服，也可穿单位的工作服。男导游不可穿圆领汗衫、短裤，不宜赤脚穿凉鞋；女导游不能穿超短裙。皮鞋鞋面应擦干净。在重要场合，男导游应穿深色皮鞋，女导游不宜穿太细太高的高跟鞋。

举止：站、立都应端正、自然，不应懒散随便，腿脚不能颤动，身体不要摇摆，不要蹬踏他人座椅。男导游站立时，双脚可微张，但不得超过肩宽，女导游站立时双脚应呈“V”形，膝和后跟应紧靠。如久站疲倦，可用一腿支撑，另一腿稍弯。入座时轻而缓，穿着裙子的女性入座时，要用手把裙子向前拢一下。男性两膝间的距离以一拳为宜，女子则以不分开为好。

2) 见面礼节

自我介绍：初次与游客见面，应表示欢迎并自我介绍（姓名、身份、工作单位等）。

握手：一般可主动与游客握手致意。如果对方是长者、女性、领导、重要人物，导游点头示意即可，可不主动握手（除非对方主动握手）。多人同时握手时，注意不要交叉。握女性手时，只握手指部分。握手时，双目注视对方，微笑致意。男士握手前应先脱下手套。

称呼：按照西方习惯，可称男性为“先生”，称已婚女性为“夫人”，称未婚女性为“小姐”，对婚姻情况不了解的可称“女士”。

交换名片：递送名片应用双手，同时眼睛注视对方，并讲一些客气话，如“认识您很高兴”之类；接受名片时也用双手，认真看一下再放入上衣口袋或名片夹中。

3) 交谈礼节

说话者的礼貌：①语速适中，不快不慢，应给对方以品味和思考的时间。语调应柔和、悦耳，做到轻重适宜，高低有度，快慢有节。对老年人谈话应放慢语速，加大声音；对年幼者谈话应语调柔和。②不只谈自己，不自吹自擂，不抱怨不断，不喋喋不休。③注意对方反应。当发现对方对自己的话可能没有理解时，应采取补救措施；当发现对方对自己的话不理不睬或避而不答时，应该打住或转移话题。④与对方平等相待，尊重他人，不打官腔，不以言辞压人。⑤不冷落在场的每一个人。要不时地与在场的其他人交谈，或以目光交流。在人多的场合不与少数人窃窃私语。有第三人希望加入谈话时，应表示欢迎。发现谈话场合有人长期沉默不语时，应想办法使他融入到谈话中来。