



说话 · 沟通 · 演讲 · 辩论

卓越素质成功技能

导游口才

训练教程

贝思德教育机构 编著

Eloquence

口才就是资本

知识渊博，经验老道乃导游口才之基础；见景生情，联想丰富乃导游口才之特色；因人而异、因地制宜乃导游口才之艺术；注重文化性、常识性、趣味性为导游口才训练之目标。

西北大学出版社

卓越素质成功技能

导游口才

训练教程

贝思德教育机构 编著

史 晟 周 荣 主编

西北大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

导游口才训练教程/贝思德教育机构编著. - 西安: 西北大学出版社, 2002. 9

ISBN 7 - 5604 - 1770 - 1

I. 导… II. 贝… III. 导游 - 口才学 - 教材

IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 068591 号

导游口才训练教程

贝思德教育机构 编著

出版发行: 西北大学出版社

地 址: 西北大学校内

电 话: (029)8302590

邮政编码: 710069

经 销: 全国新华书店

印 刷: 郑州文华印刷厂

开 本: 880 × 1230 毫米 1/32

字 数: 350 千字

印 张: 13

版 次: 2002 年 10 月第 1 版 2002 年 10 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 7 - 5604 - 1770 - 1/H · 113

定 价: 23.80 元

前言

近年来,我国的旅游业发展势头强劲。导游作为旅游从业人员的重要组成部分,其服务水准如何,直接影响到旅游者的旅行感受和效果。衡量导游服务水准的尺度有仪容仪表、服务态度、口才水平等,而其中最重要的尺度便是口才水平。《导游口才训练教程》正是这样一本帮助导游提高口才水平的读物。

针对导游口才运用的场合及适用的对象的特殊性,我们在编写本书的过程中,贯彻了以下思路:一、全面介绍导游服务各阶段的口才训练内容。导游服务始于接站,终于送站,中间还要经过沿途导游、景点导游和旅途生活服务等。其中每个阶段都需要导游运用恰当的语言表达艺术,比如怎样在接站时给游客一个好的印象,怎样使讲解能牢牢地吸引住游客,又怎样为游客排忧解难等。高超的导游口才才能让游客既饱眼福,又饱耳福。二、重点讲述导游讲解的知识和技艺。导游服务最主要的内容就是导游讲解。导游讲解的成功与否,依赖于两个因素,一个是知识水平,另一个就是口才水平。有口才的导游员能成功地为死景注入生机与活力,为看似普通的景点点缀上鲜为人知的历史故事,从而激起游客参观游览

的兴致。因此,每个导游员都应努力掌握导游语言的表达技巧,为自己的导游讲解添光增色。三、由低到高进行循序渐进式地训练。万丈高楼平地起,要练就好口才,首先需要有扎实的基本功,然后再以此为基础,深入、系统地学习导游各阶段具体的表达技巧与艺术。遵循了这样的训练规律,我们便能更好地实现预期的目的。

对于口才欠佳的人来说,练就好口才并非一日之功,但也不是遥遥无期的梦想。我们编写这本《导游口才训练教程》的目的,就是要帮助导游在最短的时间内悉数掌握导游口才的全部要领。它以通俗的理论和丰富的实例向读者全面揭示了导游口才的奥秘,为广大导游人员提供了一把开启智慧大门的钥匙,只要我们的导游人员拥有了它,就可以顺利地发现自己工作中的症结所在,并对症下药;就不会再为自己的讲解枯燥、乏味而烦恼、困惑,就会为我国的导游事业更上一层楼,助上一臂之力。

卓越素质成功技能

Eloquence

口才就是资本

说话 · 沟通 · 演讲 · 辩论

教师口才训练教程

领导口才训练教程

推销口才训练教程

谈判口才训练教程

律师口才训练教程

青年口才训练教程

导游口才训练教程

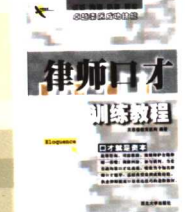
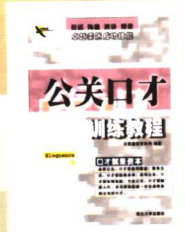
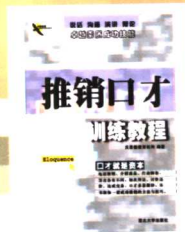
公关口才训练教程

责任编辑 刘渭涛 冯武斌

封面设计  朱慧

Eloquence

口才就是资本



目 录

第一章

导游职业口才的基础

第一节 导游口才以高素质为依托	3
●自信、自尊	4
●竞争意识	5
●积极、乐观	6
●宽容待人	7
●诚实守信	7
●适应力强	8
●人际关系	9
●独特个性	11
第二节 导游口才以知识为后盾	12
●导游口才离不开知识这一后盾	12
●博览旅游文学知识	14
●精通史地文化知识	19
●美学知识丰富全面	22
●熟悉政策法规知识	26
第三节 导游口才不能偏离职业道德 ...	29

训练教程

- 真诚是待客的根本 29
- 始终如一地对待游客 31
- 坦诚待客 32

第四节 导游口才的功能 33

- 服务游客是导游的基本职责 33
- 自我宣传,提高知名度 34
- 利用人际传播,扩大自身影响 35
- 宣传环保是导游口才的新功能 38

第五节 涉外导游对口才的特殊要求 ... 39

- 传播中华文化 39
- 通晓客源国文化 43
- 实现中外文化交流 45
- 宣传我国的政策与法制 48
- 强化自尊自爱的爱国意识 49

第二章

导游语言的基本功

第一节 导游语言的特点 57

- 准确性 58
- 逻辑性 60
- 生动性 63
- 美感性 64
- 现场性 67

第二节 导游口语 71

- 导游口语的类型及要求 71
- 导游口语的形式及特点 73

●不良的口语习惯	76
●卡壳的应对策略	79
●音量随语境、内容变换	82
●语调要能传情达意	83
●语速须与游客思维同步	87
●要有意识地进行停顿	88
第三节 导游态势语	91
●表情语	92
●服饰语	93
●姿势语	95
●手势语	97
第四节 导游语言的修辞术	99
●比喻	99
●比拟	101
●夸张	104
●映衬	104
●引用	105
●双关	106
第五节 导游语言的表达手法	107
●幽默	108
●婉转	112
●模糊语	115
第六节 导游语言的表达要求	119
●形式表达要求	119
●内容表达要求	123
第七节 运用导游语言的规则	127

- 运用导游语言的原则与要求 127
- 礼貌用语 132
- 文明用语 133
- 不说忌语 138
- 电话用语 143
- 行业用语 148

第八节 导游翻译的语言基本功 150

- 导游翻译的特点 150
- 学好外语 151
- 锻炼外语思维 154
- 掌握导游翻译的要领 156
- 了解导游翻译的艺术 157
- 创造最佳翻译效果 166

第三章

导游口才的训练

第一节 听知训练:练“口”先练“耳” ... 173

- 会听才会说 173
- 听知的环节 174
- 听知的要求 175
- 听知的技巧 176

第二节 记忆力训练:知识的储备 ... 178

- 导游记忆力的训练 178
- 常用的记忆方法 179

第三节 声音训练:增添声音魅力 ... 181

- 练声追求的效果 182

●采用科学的呼吸方法	183
●控制好共鸣腔	184
●在吐字归音上下功夫	185
●多练习朗读和歌唱	186
●练声注意保护嗓子	187
第四节 朗读训练:使声情并茂	188
●朗读须知	188
●诗歌要读出诗味	191
●散文要读出“形散神不散”	193
●小说要读出生活气息	195
●其他文体的朗读	196

第四章

导游接送站口才

第一节 恰当称呼游客	201
●称呼的一般礼节	201
●对部分国度人民的称呼	202
第二节 送上温馨的问候	205
●掌握问候的礼节	205
●适当风趣一点	206
第三节 致欢迎辞,喜迎游客	207
●欢迎辞的制作艺术	207
●欢迎辞的制作技巧	208
第四节 向游客作自我介绍	210
●自我介绍的表达技巧	210
●自我介绍的方法	212

第五节 致欢送辞欢迎再来 213

●欢送辞的制作艺术 213

●欢送辞的制作技巧 214

第五章

导游讲解的准备工作

第一节 写好导游词 221

●准确规范 221

●鲜明有力 222

●具体深入 225

●形象生动 229

第二节 学习讲解规则 230

●正确无误 231

●通俗易懂 232

●清楚具体 233

●创造意境 235

●有感官上的冲击力 236

第三节 分清讲解场合 238

●沿途导游 238

●景点导游 239

●影像导游 240

第四节 熟悉讲解内容 244

●景区生活知识和行程安排 244

●景点景观的讲解 246

●沿途导游的讲解 247

●娱乐生活的讲解 249

●翻译讲解	249
●返程途中的讲解	250
第五节 了解讲解艺术	251
●讲解艺术的重要性	251
●让美贯穿讲解的始终	254
●让知识在欢声笑语中传播	255
第六节 把握讲解要诀	255
●身体语言与口头语言相配合	255
●讲解和游览相配合	256
●讲解内容与讲解时机和地点相配合 ...	257
●讲解与注意游客反应相配合	258
●语言讲解与辅助工具讲解相配合 ...	259
●讲解景观与讲解知识相配合	259

第六章

导游讲解的方法

第一节 知识性讲解	265
●详细叙述法	265
●由此及彼法	265
●阐述见解法	266
●讲授法	269
第二节 艺术性讲解	270
●描述法	270
●突出风格法	271
●引用法	273
●谐音法	275

训练教程

● 创新法	275
● 衬托法	276
第三节 趣味性讲解	278
● 幽默法	278
● 抽换词语	279
● 引用顺口溜	280
● 搬用歇后语	281
● 虚实结合法	282
● 导入史实法	285
第四节 发挥性讲解	287
● 见景说景法	287
● 借景抒情法	288
● 情景交融法	290
● 寓理于景法	291
● 寓教于景法	292
● 制造联想法	295
● 由点及面法	298
● 点线面结合法	299
第五节 引导性讲解	300
● 问答法	300
● 制造悬念法	304
● 引而不发法	307
第六节 说明性讲解	309
● 逻辑说明	309
● 数字说明	313
● 解释说明	315

● 类比说明	317
● 背景说明	319
● 成因说明	321
● 分类说明	325
● 顺序说明	327
● 变抽象为具体	330
第七节 概括讲解法	331
● 简单概述法	331
● 要点概括法	332
● 介绍概况法	335
● 提炼特色法	340
● 画龙点睛法	341
第八节 重点讲解法	342
● 突出重点法	342
● 介绍重点法	348
● 分段讲解法	349

第七章

导游旅途服务口才

第一节 怎样对游客说“不”	355
● 对游客要说好“不”字	355
● 微笑不语	355
● 委婉柔和	356
● 迂回反问	357
● 引申回绝	357
● 剖析事理	358
● 先“是”后“非”	358

训练教程

●来个下马威	359
●运用弦外之音	359
●严肃回绝	360
●模糊拒绝	360
●处理好回绝的善后工作	361
第二节 怎样向游客道“对不起”	363
●微笑致歉	363
●行动致歉	364
●勇于自责	364
●道歉的注意事项	365
第三节 劝服游客的方式	367
●循循善诱	368
●旁敲侧击	368
●巧妙暗示	369
●用故事讲道理	369
●暗示法	371
●借景说话	372
第四节 提示游客的方式	372
●恭敬口吻	373
●协商语气	373
●幽默提示	374
●“暗示”传递信息	374
第五节 答问的艺术	375
●回答的注意事项	375
●回答的技巧	376
第六节 交谈的艺术	378