

DAOYOUYUANDAITUAN
ERBAIGE
ZENMEIBAN

导游员带团

200个怎么办

■ 蒋炳辉 编著



中国旅游出版社

导游员带团 200 个怎么办

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. —北京:

中国旅游出版社, 2002. 2

ISBN 7-5032-1961-0

I. 导… II. 蒋… III. 导游 - 基本知识

IV. F592.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 006489 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)

印 刷: 河北省三河市文化局灵山红旗印刷厂

版 次: 2002 年 2 月第 1 版

2002 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: 1-7000 册

定 价: 15.00 元

版权所有 翻印必究

目 录

1. 游客对你的形象有意见,导游员该怎么办	(1)
2. 产生怯场心理,导游员该怎么办	(2)
3. 产生自卑感,导游员该怎么办	(3)
4. 自感语言贫乏,导游员该怎么办	(4)
5. 接到接团任务后,导游员该怎么办	(5)
6. 送走旅游团后,导游员该怎么办	(6)
7. 接到游客时,导游员该怎么办	(6)
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. 在宴会上导游员不慎碰翻酒水、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. 游客突患重病,导游员该怎么办(121)
124. 游客生病了,导游员该怎么办(122)
125. 游客突感身体不适,导游员该怎么办(123)
126. 游客骨折了,导游员该怎么办(124)
127. 游客中暑了,导游员该怎么办(124)
128. 游客食物中毒,导游员该怎么办(125)
129. 游客死亡了,导游员该怎么办(126)
130. 游客走失后,导游员该怎么办(127)
131. 发生交通事故,导游员该怎么办(128)
132. 发生交通堵塞,导游员该怎么办(129)
133. 发生火灾,导游员该怎么办(130)
134. 误机(车、船)情况发生后,导游员该怎么办(131)
135. 游客酗酒闹事,导游员该怎么办(132)
136. 游客突发精神病,导游员该怎么办(132)
137. 游客突患传染病,导游员该怎么办(133)
138. 游客遭歹徒抢劫,导游员该怎么办(134)
139. 游客向你“撒野”时,导游员该怎么办(135)
140. 旅游车上贵重物品被窃,导游员该怎么办(136)
141. 游客丢失东西,导游员该怎么办(137)
142. 游客丢失有关证件,导游员该怎么办(138)
143. 游客在机场丢失行李,导游员该怎么办(140)
144. 游客被蝎、蜂蜇伤,蛇咬伤,导游员该怎么办(141)
145. 游客遭到不幸,需要安慰时,导游员该怎么办(142)
146. 游客要与你兑换外汇,导游员该怎么办(142)
147. 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(143)
148. 游客不慎遗失交通票据,导游员该怎么办(144)
149. 游客在中途转机,询问是否还需交纳机场建设费,
导游员该怎么办(145)
150. 旅游团乘坐的班机晚点起飞,导游员该怎么办 ... (146)
151. 游客若有越轨言行,导游员该怎么办(147)
152. 可疑人员尾随旅游团队,导游员该怎么办(148)
153. 有不明身份的人与游客搭讪,导游员该怎么办 ... (149)
154. 旅游途中有人要拦阻旅游车,导游员该怎么办 ... (149)
155. 在观光游览时突然遇到下雨天气,
导游员该怎么办(150)
156. 游客与人发生争吵,导游员该怎么办(151)
157. 游客与寺院僧人发生争执,导游员该怎么办(152)
158. 游客与你发生争执时,导游员该怎么办(153)
159. 游客之间有矛盾,导游员该怎么办(154)
160. 游客与领队闹矛盾,导游员该怎么办(155)
161. 地陪、全陪、领队之间有矛盾,导游员该怎么办 ... (156)
162. 与游客之间产生误会和分歧,导游员该怎么办 ... (157)
163. 游客出难题时,导游员该怎么办(159)
164. 地陪、全陪、领队各自手中的计划有出入,
导游员该怎么办(160)
165. 游客提出修改或增加游览项目,
导游员该怎么办(161)
166. 游客“喜欢”上你,导游员该怎么办(161)
167. 游客提出台湾、西藏归属等敏感问题,

- 导游员该怎么办 (162)
168. 游客提出东西方有争议的热点问题时,
 导游员该怎么办 (165)
169. 游客出现逆反心理时,导游员该怎么办 (166)
170. 开玩笑导致不快时,导游员该怎么办 (167)
171. 与游客交谈时出现忌讳问题,导游员该怎么办 ... (168)
172. 所有不悦都归咎于你,导游员该怎么办 (169)
173. 拒绝游客不合理的要求,导游员该怎么办 (170)
174. 游客提出的问题你一时回答不出,
 导游员该怎么办 (172)
175. 与游客交流时,导游员该怎么办 (173)
176. 游客不听劝告,导游员该怎么办 (174)
177. 旅游团中发现有特殊身份和地位的人,
 导游员该怎么办 (175)
178. 旅途中游客提出要参观沿途社区乡村,
 导游员该怎么办 (176)
179. 游客想寻找亲朋好友,导游员该怎么办 (177)
180. 游客提出要“脱团”,导游员该怎么办 (178)
181. 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 (179)
182. 外国游客临时要求会见我方有关人员,
 导游员该怎么办 (180)
183. 游客要求其亲友随团活动,导游员该怎么办 (180)
184. 游客对旅游安排不满要求途中退团,
 导游员该怎么办 (181)

185. 游客正当权益受到侵害时,导游员该怎么办	·····(182)
186. 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	·····(183)
187. 游客要求向灾区捐赠钱款,导游员该怎么办	·····(184)
188. 到不熟悉的地方去陪团,导游员该怎么办	·····(185)
189. 游客下车购物、拍照未能赶上火车, 导游员该怎么办	·····(186)
190. 卧铺车票变更为座位车票,导游员该怎么办	·····(187)
191. 对待多次遭遇不快的旅游团,导游员该怎么办	·····(188)
192. 游客提出过高要求时,导游员该怎么办	·····(189)
193. 要与游客谈得拢,导游员该怎么办	·····(190)
194. 要做到真诚待人,导游员该怎么办	·····(191)
195. 与游客交谈时,导游员该怎么办	·····(193)
196. 游客出现抱怨时,导游员该怎么办	·····(194)
197. 游客向你提出投诉,导游员该怎么办	·····(195)
198. 游客向你借钱,导游员该怎么办	·····(196)
199. 旅游团遭遇不可抗力的影响,导游员该怎么办	·····(197)
200. 厂领导要小王组织安排职工的旅游活动, 导游员该怎么办	·····(198)
后记	·····(200)
附录《导游人员管理条例》	·····(202)

／ 游客对你的形象有意见,导游员怎么办

[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意个人的仪态仪容,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,坐下时不要翘起二郎腿,即便翘起也不要翘得很高,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踩脚等,这些都有损于导游员的形象。

2 产生怯场心理,导游员该怎么办

[情况简析]

导游员产生怯场心理一般有这么几种情况:一是新导游员,二是带团时间不长、经验不丰富者,三是该旅游景点没去过怕出“洋相”,四是觉得游客要求高,难侍候,五是由于导游员本身的心理原因等。从这些种种原因来看,其中一个重要的原因就是导游员头脑中存在着“患得患失”的思想,而要克服怯场心理,主要还得靠导游员自己。

[参考提示]

导游员要想战胜困难克服怯场心理,首先自己要充满信心,要相信自己是完全可以带好旅游团的。其次,自己也要重视导游工作的操作程序及规范,事先对接待计划和接待方

案要有充分的准备,做到心中有数,对可能出现的服务缺陷和质量也应有个估计,以及如何预防和处理等等。

其次,导游员为了避免紧张心理,在迎接游客之前要尽量放松自己,多活动自己的身体,使由怯场引起的紧张心理降低到最低限度。

总而言之,导游员要善于控制自己的感情,充满自信,经常进行自我鼓励,努力工作,去迎接新的挑战。

2. 产生自卑感,导游员该怎么办

[情况简析]

国外有位著名学者曾说:“90%的人都为自卑感到苦恼。”由此可见,自卑感“给”人们的影响不小。然而,在导游界中,产生自卑感的因素也是多种多样的。比如,有一位导游员说:“只要有××导游员在,我永远别想有出头之日。”又比如:“像这种旅游团,我是没法带。”“都是学者型的游客,恐怕我不行。”等等。导游员产生自卑感,对他(她)带团是极为不利的,至少说导游员已经丧失与人竞争的信心。

[参考提示]

面对自卑,导游员无非有两种选择,一是认命,二是自我挑战。历史上无数事实也证明一个道理,认命者自甘懦弱,逐渐成为畏首畏尾的懦夫,而勇于挑战者,一定可以成为坚强的人。当然,面对现实,导游员不应因小小的自卑,而表现在游客面前,造成不良影响。对待自卑惟一的办法是:努力提高自己的文化素养和心理素质,培养坚强的性格。面对同行要有一种不怕输和竞争的勇气,面对游客更要有“初生牛犊不怕虎”的

精神,只有这样才能逐步克服自卑感,走向成功之路。

✓ 自感语言贫乏,导游员该怎么办

[情况简析]

一般来说,刚带团不久的导游员往往有这种体会,那就是自感语言贫乏。形成语言贫乏的原因也很简单,主要是缺乏知识,因此,人们常说:“知识贫乏造成语言贫乏。”我们试想一下,“两种贫乏”的导游员怎能带好旅游团?又怎能面对新世纪的挑战?可以肯定,游客是不喜欢“两种贫乏”的导游员的。

[参考提示]

有人把导游员的讲解和介绍比作一台电脑,而知识、语言、词汇等便是组成这台电脑的零部件,没有好的零部件哪来好的电脑?为此,苍白、贫乏的语言和知识很难形成丰富精彩的讲解和介绍。当然要形成有特色的讲解的因素有很多,但要使自己成为两不“贫乏”的导游员,最起码要做到以下几点:

(1)“从生活中找语言,语言就有了根”。生活是语言最为丰富的源泉,要使自己的知识和语言更加丰富就应深入生活、了解生活,与时代同步,紧跟世界潮流,这样就会产生新的知识和语言。

(2)博览群书,不断学习。导游员可以通过广泛阅读书报期刊,特别是那些世界名著来提高自身素养和知识,俗话说:“熟读唐诗三百首,不会吟诗自会吟。”我们只有持之以恒、不断努力才能提高讲解能力,使之成为游客的“导师”。

(3)虚心向同行及老导游员学习。许多优秀导游员在他们长期的带团生涯中积累了许多宝贵的经验,有许多是书本上