



第七章 导游带团活动技能

196-213

第一节 掌控旅游团队的技能

196-198

一、凝聚旅游者

二、影响旅游者

三、调控旅游者



一、凝聚旅游者（形象亲人，行为感人）

（一）导游员应具备良好的职业形象，可信度高

1. 注意着装形象保持微笑；

2. 提前到岗

3. 做好提醒和预案

当导游员取得旅游者的高度信任，就容易凝聚团队。



(二) 善于与游客沟通，亲和力强

- 导游员要善于与旅游者沟通，并且要针对不同的旅游者采用不同的方法进行沟通。从表面上看，**导游沟通靠语言，语言受心灵支配，只有用心待人，导游员才深入人心，才能对全团旅游者产生凝聚力。**
- 对旅游者有了亲和力，旅游者便自然而然地会聚结在导游员周围，旅游团就会和谐统一。

二、影响旅游者

善于运用娴熟的讲解技巧传播知识，启迪心灵，影响旅游者

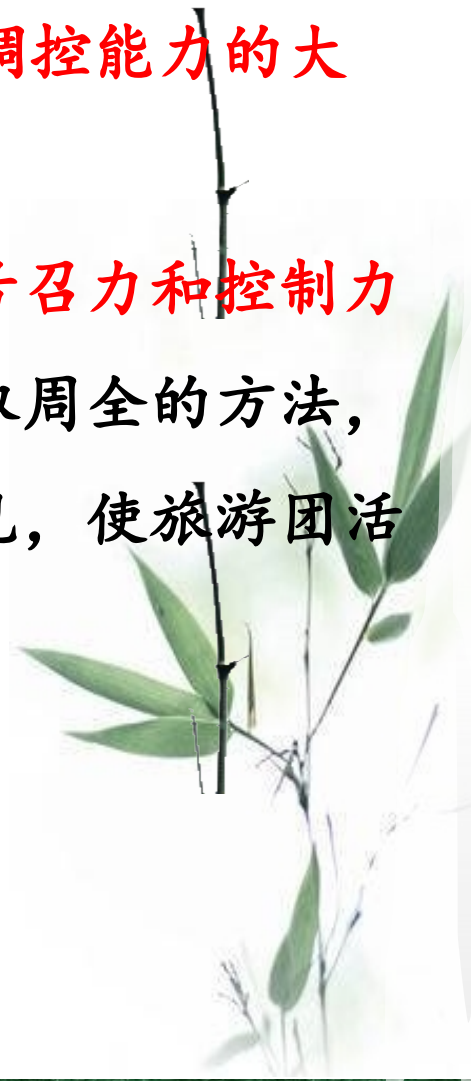
善于根据现场情况和旅游者的理解能力及时调整讲解内容



三、调控旅游者

导游员对旅游团中旅游者的心理偏差和行为偏差进行矫正，即所谓的调控。导游员调控能力的大小直接影响到旅游团的活动成效。

导游员的调控能力表现在他是否具备号召力和控制力。当旅游者发生骚动时，导游员需要冷静、理智，采取周全的方法，缓解旅游者的情绪，统一旅游者的意见，使旅游团活动趋于正常。



第二节 安排旅游日程的技能



一、旅速游缓

二、先后有序

三、错落有致



一、旅速游缓

途中：

缩短途中时间，一是要选择最佳行驶路线；

二是要减少等候时间

景区：

一方面计划好景区（点）的游览路线，做到留有足够的时间；

另一方面要善于“留白”，让旅游者静心欣赏、领悟和体会，真正做到导和游、观赏和休息相结合。

•

二、先后有序

(一) 先远后近

(二) 先高后低

(三) 渐入佳境

(四) 不走回头路





三、错落有致



(一) 不同旅游景观有机结合



(二) 不同活动内容有机结合

...

日期	行程	住宿
第一天	上午7:30上海发车 抵苏州游览拙政园、狮子岭、虎丘、网师园、观前街 苏州饭店	

第二天 苏州一千灯古镇 午餐后返回上海

根据旅行社的接待计划，导游员制定了具体的活动方案。

日期	活动方案	住宿
----	------	----

第一天	上午7:30 发车 (走G2高速公路约1.5小时)	
-----	---------------------------	--

	9:00 抵达 苏州虎丘游览 (2.5小时)	
--	------------------------	--

	12:00 观前街午餐、自由活动	
--	------------------	--

	下午2:00 前往拙政园游览 (2小时)	
--	----------------------	--

	4:00 前往网师园游览 (1.5小时)	
--	----------------------	--

	5:30 前往下榻饭店入住	
--	---------------	--

	6:30 宾馆晚餐	
--	-----------	--

第二天	上午7:00叫早	
-----	----------	--

	7:30早餐	
--	--------	--

	8:00出发 游览狮子岭 (1.5小时)	
--	----------------------	--

	10:00 赴千灯古镇午餐、自由活动 (可自费游览顾炎武故居、顾园)	
--	------------------------------------	--

	下午 3:00 返上海	
--	-------------	--

苏州饭店



- 导游员在把握日程安排的一般规律外，还需要根据特殊情况调整行程。例如台风、暴雨、地震、泥石流等造成旅游团队不能正常进行登高或户外活动，不能正常执行旅游计划时，导游必须从关心旅游者生命财产安全出发，及时调整活动内容。



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/795110032033011312>