

<<导游带团艺术新篇>>

图书基本信息

书名：<<导游带团艺术新篇>>

13位ISBN编号：9787503226274

10位ISBN编号：7503226277

出版时间：2005-6

出版时间：中国旅游出版社

作者：蒋炳辉著

页数：204

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<导游带团艺术新篇>>

内容概要

《导游带团艺术新篇》是继《导游带团艺术》、《导游带团艺术续篇》后又一本阐述导游艺术的著作。

可以这么说，这本书是在众多导游员及读者的希望、鞭策、鼓励和帮助下完稿的。

自前两本书出版以来，作者接到许多导游、读者的电话和来信，他们从不同角度提出了不少建议和意见，给了我很多帮助和启发，从中得力甚多、受益匪浅。

其中有一条是希望我能创作出更多更好的作品，以满足他们的需要。

这下可使我为难了，人贵有自知之明，我知道自己的水平，也清楚肚中有多少墨水，说实在的，创作完成那两本书已经是筋疲力尽了，尤其是《导游带团艺术续篇》的写作足以说明自身水平已到极限，还有什么新内容可写呢？

中焦急啊……后来，我慢慢地冷静下来，重新拆开那些信件，认真地阅读其中的内容，从那些字里行间，从那些“不同角度”中，仿佛看到了写作的提纲、创作的源泉。

我想，凡是导游员所需的内容和艺术，我们都可以从导游带团艺术的角度上去探讨、研究、创作，比如导游员的心理素质、为人处事、服务礼仪以及应变技巧和导游口才等。

导游带团确实是一种艺术、一门学问。

《导游带团艺术新篇》就是在这种情况下创作而成的。

<<导游带团艺术新篇>>

书籍目录

前言
工作难度篇 一、导游员应适应时代发展 二、导游带团中的几个难点问题 三、解决难题的“门路”
实践总结篇 一、掌握原则,灵活运用 二、经验靠积累 三、守“道”是众多导游员的实践总结
心理素质篇 一、有趣的调查答案 二、增强自信心的有效途径 三、答案在自己手中 四、一种有效的调整方法
五、正确面对现实问题
口才综述篇 一、导游没口才等于雄鹰没翅膀 二、导游口才的基本要求 三、用心寻找导游语言
四、导游员的语言要有魅力 五、力争做好双向交流工作 六、良好的职业素质是口才基础的体现
为人处事篇 一、导游员的谦与虚 二、导游员的忍与让 三、导游员的直与实 四、导游员的严与宽
五、导游员的善与怨 六、导游员的争与随 七、导游员的笑与顺 八、导游员的算与假 九、导游员的本色与情才
十、导游员的沉默与避嫌 十一、导游员的施恩与嘴甜 十二、导游员的“糊涂”与幽默
应变技巧篇 一、导游疑难案例解答 二、旅游案例分析
游客心理篇 一、出游前的游客心理 二、旅途中的游客心理 三、旅游结束后的游客心理
服务礼仪篇
带团艺术篇

<<导游带团艺术新篇>>

章节摘录

(2) 态度关。

导游工作做得好与坏，其服务态度是关键。

一般来说，游客的许多意见和投诉都是由导游员的服务态度所引起的。

导游心态不好，既没有良好的工作态度，又不能正确对待游客，游客怎会满意？

因此，要过好服务态度这一关，导游员要努力做到：一是调整心态，牢固树立“导游员就是服务员”的观念，无论自己是特级导游还是高级导游，都是普通服务员的角色；二是要有敬业精神，强化服务意识。

游客的需求，导游员应按合理而又可能的原则尽量给予满足；三是要有吃苦耐劳的精神，对待工作要认真负责、一丝不苟，始终本着工作是快乐的和“宾客至上”的服务理念，以主人翁的态度去做好接待服务工作。

(3) 委屈关。

这是做好导游工作必须具有的心理素质，也是较为重要的个性品质。

游客的素质有高低，若是接待素质好的游客团队，导游员的心情自然会很好。

若是接待挑剔苛刻、态度恶劣、粗俗不堪的旅游团队，导游员就得小心谨慎地接待。

此时，无论游客怎样冲着你发牢骚、谩骂，导游员必须忍耐，必要时要向这些游客耐心解释事情的前因后果，并且用自己的热情、规范和标准化服务去对待游客，为游客提供周到和充满人情化的个性服务，化干戈为玉帛，化解矛盾和问题。

在带团中无论受到多大委屈，只要我们把它视作导游工作的一部分，我们就能坚持不以游客的情绪变化而变化，始终如一地按照服务要求和标准去做好工作。

如今有一些年轻的导游员工作热情很高，也肯吃苦，但就是受不了半点委屈，只要受到委屈他们的情绪就会发生变化，工作就会“变样”，说话也会“走调”。

有的导游员甚至会不理不睬游客，完全忘了自己是一个服务员的角色，这是千万要不得的。

古人有句话说得好：“忍一时风平浪静，退一步海阔天空。”

<<导游带团艺术新篇>>

编辑推荐

《导游带团艺术新篇》：在茫茫人海中，谁都会有一片属于自己最肥沃的土地，即使不能如期收获，也不要诅咒和埋怨，需要从失落中找回自信，从沮丧中再度振奋……希望自己心中的那片沃土，实现春的播种，秋收获……

<<导游带团艺术新篇>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>