

最新导游的工作总结 导游个人工作总结 (大全7篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

导游的工作总结篇一

作为一名导游，在带团过程中会遇到许多意想不到的事，面对突如其来的问题，首先要沉着冷静，切不可自乱阵脚。及时向旅行社汇报请示，与客人、景区、饭店、宾馆保持沟通和联系，集思广益，合众人之力把问题解决，使事情的结局能够程度地满足各方面的期望和要求。

在带团过程中，也难免会与客人发生一些思想的碰撞，这时要以积极的心态去面对。客人伤我千百遍，我待客人如初恋。远道的都是客，我们要有包容之心，使游客不仅能够看到一方美景，同时也能感受到一个城市的精神文明程度。我们是城市的一张名片，断不可玷污这张名片。

苏州是一座历史文化名城，悠久的历史，厚重的文化。在古城沿革的过程中，一直有一条文化的线贯穿其中。这座城市的精神之核从未淡然，正是有了这条主线，苏州才有今日的繁荣。所以，我们在讲解的过程中，不仅要把眼前的实物用优美的语言讲解给游客听，同时也要深挖其历史文化底蕴，让每位游客在苏州旅游都能有一种穿越古今的感觉，对苏州的历史和现在有全面了解，从而深深地为其感动。

在讲解的过程中，要贯穿一种思想：不仅要促进地方经济发展，同时也要传递精神文明。讲解要深入浅出，截取最普通的生活片段，把生活的哲理蕴藏其中，在讲解故事和历史景

观的同时，使游客同时受到精神的洗礼。把积极向上的人生观世界观宣扬出去，把一个城市的文化精神传递出去，这是一位导游当仁不让应该致力的事。

世事洞明皆学问，人情练达即文章。台前一分钟，幕后十年功。作为一名导游，也要与时俱进，紧跟时代的步伐，不断完善自己的知识体系和为人处世的能力。要想提升自己，就要善于学习，乐于学习，不仅向书本求知识，也要善于向他人学习，在生活中学习。要不断解放思想，时时对易自己为人处世的方式，争取能够做到游刃有余。要不断地向生活学习，抱着活到老学到老的心态，揣着一颗热爱生活热爱生命永不止步的心，向着自己的梦想不断努力。

最后，用一副对联表达自己所遵循的准则和追求的境界：

依托景观，悠游时空隧道，注重审美体验；

立足文化，出入逍遥之境，品读百味人生。

导游的工作总结篇二

XXXX—XXXX年我的发展目标和计划如下：

希望在这一年里，不论通过带国内团队还是出境团队，我能够开始接触带团，并初步积累经验。

对于国外的旅游资源、线路等有细致而精确的了解。从点滴做起，扎扎实实地做好本职工作。我计划读大量的关于客源国历史、地理、文化、风俗等的书籍，丰富自己的知识。这样，带团去异国他乡的途中，可以提前向客人介绍目的国的风土人情，旅行的‘常识’等等，这样就会更好地和客人沟通，得到客人的信任。我应该做到，当客人问我法国有什么景点时，我可以绘声绘色地娓娓道来，从容地回答客人的疑问。这样，客人就会记得山旅员工过硬的专业素质。

在工作以外的时间练习口语，以及听说读写的基本功，把英语水平提高一个档次。我还记得来公司面试的时候，中国日报我翻译的很差。耻而后勇，我要把那次尴尬的记忆当作以后进步的动力。年底把英语和法语的导游证拿到手。

我曾经看到过一张公司员工实地考察时的留影，横幅上写着八个大：苦练内功，迎接挑战。我把这句话记在了日记本上。这是激励自己的响亮的口号。我很喜欢。

感谢领导给了我这样一个宝贵的机会，让我在刚刚踏进xx大门的时候就有动力确定今后的目标。我相信全体员工都有把xx做成名牌企业的决心，作为集体的一员，我一定也会努力，使自己真正地放射出光彩。

导游的工作总结篇三

时至岁末，今天难得有时间，我决定静下心来，好好写一篇工作总结，回顾一下自己这1年来的成败史。

首先在工作总结中我要谈到的是兴趣爱好，看过《xx疯狂的赛车》这部电影的人应该知道这样一句台词“干一行爱一行”，其实此话一点不假，起初做导游也是我个人的兴趣爱好，我这人喜欢旅游，也喜欢和别人去交流，因此我感觉导游是我比较喜欢的职业，只有你喜欢了你才能将其做好，所以在这三年的导游工作中，无论遇到什么艰辛与磨难，我都没有动摇过自己做导游的梦想，自然我也就感觉这些磨难才能让我真正的感觉到做导游的乐趣。

其次在工作总结中我要谈到的是学习，一直以来我都是这样比喻导游的，我认为导游就是一个历史知识的百科全书，我们的职责就是为游客提供详尽的历史知识，这样一来我们就要保证自己要时刻的去学习新的知识，学习党的各项政治政策、经济政策、学习党在新的历史时期的主要理论，用来武装自己的头脑，在思想上紧跟形势，努力是自己成为具有优

秀道德品质，高尚职业情操、遵纪守法，尽职尽责的导游员。积极参加省市旅游局组织的培训班，认真学习导游知识、导游业务；业余时间细心学习《xx汉语言文学知识》、历史地理文化知识、xx心理学、xx公共关系学、xx政策法规》，认真阅读相关的经济知识、社会知识、旅游知识，在学习中坚持勤动眼，大量的阅读有关景区、景点的资料和有关风光民情的书籍；勤动手，把读到看到的相关资料、甲篇名作、经典名句都分类整理，以丰富自己的学识，增加自己的见闻。

最后在此次的工作总结中我要为大家分享一点我的带团经验。多沟通、交朋友。沟通要了解做起，旅游者的性格大致分为两大类：外向型、内向型。外向型的活泼、爱交际、喜讲话、多点子、热心肠，另一面又急躁、好动、好胜、散漫，这类人好沟通，但不稳定。内向型的稳重、冷静、有主见、情绪稳定，另一面少言、孤傲、忧郁，这类人不易沟通，但却很重感情，一旦认可你不会轻易改变。作为导游要通过观察、交流了解游客，正确的区分客人的性格类型，采用灵活的方法，因人而异，适时适宜的进行沟通，随时观察游客的情绪变化，及时调整策略方法，始终保持和谐欢乐的团队气氛。在旅游活动中，导游和旅游者不仅是服务与被服务的关系，更是合作伙伴，只有游客的通力合作，旅游活动才能顺利进行并达到良好的效果。为此，一个很好的方法就是导游和游客真诚的交朋友。交朋友要从尊重对方做起，把主动服务、真诚服务、热心服务、周到服务贯彻始终，从小事做起，与细微处显真诚。和游客交朋友，要有一颗平常的心态和包容的心态，和游客建立平等的关系，不能厚此薄彼；导游员和游客相处时不要争强好胜，满足一时的虚荣，作嘴巴上的胜利者，要保持融洽的气氛，建立“君子”式的朋友关系。

导游的工作总结篇四

一、以导游为荣，以工作为乐

根据旅行社的安排，作为导游员的我，带团是我的首要任务。

这几年，带过的旅游团队数量已经记不清了，留在我感觉里的是——忙和乐。刚从云上飞下来，又从水上漂过去；才听罢火车的汽笛声，又闻见了汽车的马达响；才听罢东北的二人转，又尝到了新疆的哈密瓜；才欣赏桂林山水的秀美，又看到“大漠孤烟”的壮阔。夏令营孩子们欢快的歌声，夕阳红老人们幸福的笑脸，盛世北京和谐的音符。还有华西村人美好的蓝图，南街村人不懈的追求……这一切经常在我眼前浮现，是我深深的感受到了我工作的意义所在，从心里热爱导游这一工作。

二、学理论、学知识

从业多年来，我一直严格要求自己，作为一个国内专业导游人员，我时刻牢记着热爱祖国、热爱人民、热爱祖国几千年的优秀文化，认真学习党的各项政治政策、经济政策、学习党在新的历史时期的主要理论，用来武装自己的头脑，在思想上紧跟形势，努力是自己成为具有优秀道德品质，高尚职业情操、遵纪守法，尽职尽责的导游员。积极参加省市旅游局组织的培训班，认真学习导游知识、导游业务；业余时间细心学习《汉语言文学知识》、历史地理文化知识、《心理学》、《公共关系学》、《政策法规》，认真阅读相关的经济知识、社会知识、旅游知识，在学习中坚持勤动眼，大量的阅读有关景区、景点的资料和有关风光民情的书籍；勤动手，把读到看到的相关资料、甲篇名作、经典名句都分类整理，以丰富自己的学识，增加自己的见闻。

三、学技能、多实践

导游工作是一个知识密集型和高智能的服务工作，除了要求导游员要有广博的知识外，还需要导游人员具备高超的技能，如讲解能力、组织能力、人际关系能力、分析能力、解决问题能力。而讲解能力是首当其冲的，常言说“大好河山有多美，全凭导游一张嘴”。游客出游，“求知”是愿望之一，而我们导游就起着传播知识信息、传递审美观念、播洒中华

文明的重任，因此导游语言必须科学、规范，传递的信息必须正确无误，这样更能够吸引游客的注意，满足游客的“求知”愿望，我们才会得到游客的尊重和敬佩，这是顺利完成旅游计划的重要前提。其次，整个旅游活动是一个有组织的，需要和饭店、宾馆、景点、交通等相关的企业和个人来打交道，它牵扯到社会生活的方方面面，因此上，要求我们导游员要有相当的组织能力和协调能力。

再其旅游活动的主体是人，而人的构成又是复杂的，旅游者来自不同的社会阶层，从事着不同的职业，文化层次高低不等，性别年龄各不相同，兴趣爱好因人而异，身体状况不尽相同。这就要求我们导游员必须学会处理人际关系，学会善于和各种人打交道。在旅游过程中各种各样的情况都有可能出现，个各种各样的问题可能随时发生，这就要求我们要学会独立分析的能力和独立解决问题的能力。

在实际工作中，我十分注重留心学习，在实践中不断的总结和提高自己的业务水平。时时提醒自己“勤动口”，向专家请教先进的经验和方法，向同事学习、向民间学习、向旅游着学习，以丰富自己的学识；“勤动腿”，常言说，读万卷书，不如行万里，勤跑、多动增加自己的阅历，在实践中巩固学到的知识；“勤动眼”，大量的阅读有关旅游方面的书籍、查阅有关风光、风情、民俗的资料；“勤动手”，眼过千遍，不如手过一遍，把看到的、听到的、学到的知识和方法，经验和技巧都动手一一记录下来；“勤动脑”，在动口、动腿、动眼、动手的基础上，善于动脑，把学到、收集到、看到的名作甲篇、知识经验都分类整理，结合自身的特点，取精去糟，最终形成自己的风格和作风。也就是说，在工作实践中逐步的总结，不断的提高自己的业务技能和服务水平。

导游的工作总结篇五

20xx年是不平凡的一年□xx年我从学校走了出来，把两年里所学到的关于导游的知识运用到我的工作中，从理论转向实

践□20xx年6月开始我在南岳衡山从事地接导游导游工作，时间不长，资力也不深，而感慨却颇多：

“导游”工作给我的生活带来了许多快乐，却也让我知道，“导游”不是一项简单的工作，与其他职业有一个显著的不同，那就是你必须与客人近距离接触，这自然使我们对服务的感触比一般人深刻。从某种意义上可以这么讲，导游职业的无穷魅力正是源于我们对服务的感知和热爱。

通过几个月的工作实践，我深深的体会到，取得了导游证，并不代表你就永远是一个合格的导游员，而是要不断的的学习、充实、提高。在旅游者的眼中，导游员应该是无所不知的“万事通”。导游服务是知识密集型的高智能的服务工作，丰富的知识、广博的见闻是做好导游服务工的前提。

作为一个导游员就要“与时俱进”，永远保持积极的求知欲，以适应社会进步和发展的需求。更重要的是。我们自己千万不敢把自己当成“万事通”，要保持谦虚谨慎的态度，要切记“学海无涯”、“学无止境”，“人外有人，天外有天”，“三人行，必有我师”。

要时刻牢记导游的职责，认真学习《导游人员管理暂行规定》、《中华人民共和国国家标准导游服务质量》，努力的实施好旅游计划，作好联系、协调、讲解等服务工作。坚持“宾客至上、服务至上、为大家服务、合理而可能”的四大服务原则细致、热心、周到的作好导游服务工作。

也就是一切工作以旅游者为出发点，以服务为出发点，时刻考虑旅游者的利益和要求，绝不能拒绝游客的合理合法要求。服务过程中要坚持“为大家服务”的原则，不能有亲疏之分，厚此薄彼，而应对每个游客都热情、周到、友好、尊重，不偏不倚、一视同仁；要坚持“合理而可能”的原则。

在旅游服务过程中，要时刻关注游客的情绪变化，耐心倾听

旅游者的意见、要求，冷静分析、仔细甄别，合理又能实现的，就努力的去做，如果没有作好或是已经错过机会，就想办法及时弥补，以求最大限度的达到游客的满意。

导游讲解服务是整个旅游服务活动过程中极为重要的一个方面，在导游讲解过程中，我认为“准确、清楚、生动”三者相辅相成，缺一不可，首先“准确”是首当其冲，至关重要的，在讲解过程中牢记“一伪灭千真”的教训，切忌胡编乱造、张冠李戴、信口开河，这样会使游客有被蒙蔽、愚弄的感觉，会引起游客的反感、责备。

旅游者在旅游活动中“求知”是重要的内容之一，而我们导游就起着传播知识信息、传递审美观念、播洒中华文明的重任，因此导游语言必须科学、规范，传递的信息必须正确无误，这样更能够吸引游客的注意，满足游客的“求知”愿望。其次，“清楚”是关键，在导游讲解中，清楚、简洁流利的语言表达，是导游语言科学性的又一体现。

口齿清楚、言简意赅、措词恰当、组合相宜、层次分明、逻辑性强，避免使用生僻的词汇和滥造词汇，这是导游讲解基本的要求。另外，“生动”是调和剂，是创造旅游团队和谐气氛的重要手段。

如果讲解过程中，语言平淡无奇，象和尚念经似的单调、呆板，会是旅游者感到索然无味，在心里上产生不耐烦或厌恶的情绪；而生动形象、幽默风趣、妙趣横生的讲解能够创造出美的意境，可调整旅游者乐观的心态、欢乐的情绪、浓郁的游兴，创造的是一种和谐、欢乐、积极、高昂团队气氛，给人的是一种美的享受。

导游的工作总结篇六

1、掌握好游览的节奏。孙子曰：“水无常形，兵无常式”，这一点运用到带团工作中也是十分的确切。在带团过程中，我

们导游员除了丰富的知识，生动形象的语言来为游客作好讲解服务外，更要学会掌握和控制旅游过程中的节奏问题。因为旅游者的年龄、体质不同，情趣爱好不同，情绪不同，一个人一天会有多种情绪的变化，做为导游员要随时掌握游客的这些现象，在实施旅游计划中要作到“有张有弛，劳逸结合”，根据团队的实际情况安排有弹性的活动日程，努力使旅游过程既丰富多彩，又松紧相宜，让游客在轻松愉快的活动中获得最大限度的满意的、美的享受。“有急有缓，快慢相宜”，在具体的旅游过程中，要视具体情况控制好游览的时间、速度，根据游客的年龄构成，对老年人要走的慢一些，讲的慢一些，尽量减少剧烈活动的项目，要学会适合老年人的习惯语言，交流方法；对待年轻人，可以走的快一些，讲的节奏快一些，适当的安排一些年轻人喜爱的活动项目；对待青少年，在游览的过程中要注意寓教于乐，要更多的把旅游和学知识结合起来，同时适当的安排一些适合青少年的娱乐活动。总之，导游员就是旅游活动的“导演”根据不同的团队，从实际情况出发，安排好、组织好旅游活动，是旅游者获得乐趣和享受，这才是一次成功的导游活动。

2、处理好几个关系。即强弱关系、多数与少数的关系、劳逸关系。在实践中我们都知道，一个旅游团队，它的人员组成是比较复杂的，有身体好的，精力充沛的，希望速度快一些，活动量大一些，而年老体弱的则希望从容轻松，不愿意太紧张、太劳累。这时我们就要根据实际情况分别予以对待，按照旅游者的体质、年龄划分成相应的小团体，讲明白游览的路径、集合的地点、时间，全陪导游和地接导游互相配合，或前后或穿梭在各小团队之间，对年老体弱的要重点照顾。这样既尊重了旅游者的愿望，又是他们各得其所，各取所乐。在游览过程中经常会出现对日程安排意见不一致的现象，这是由于旅游者审美观点、兴趣爱好不尽相同所造成的，是一种正常现象。一般情况下本着求同存异的原则，寻找大家都喜欢、乐意的共同点，形成统一的选择，这是最理想的解决方法。如果共同点不容易找到，则要实事求是的给游客说明情况，请团队领队或德高望重的人物进行协调，寻找合理而

可能的变通办法，动员意见不同的各方相互作出让步，本着少数配合多数的原则是旅游活动继续顺利的进行。当然在旅游过程中处理好劳逸关系也是十分重要的，疲于奔命，象行军拉练一样的旅游会使游客的产生不愉快的情绪，必定回影响旅游者的游兴。我们要合理安排日程，兼顾游览、娱乐、购物、休息，力争让游客在各方面都得到满足，从而游客对旅游服务工作的满意度。作为导游员，在带团过程中处理好了这几个关系，就能带出一个和谐欢乐的旅游团队，成功的完成一次旅游活动。

3、多沟通、交朋友。沟通要从了解做起，旅游者的性格大致分为两大类：外向型、内向型。外向型的活泼、爱交际、喜讲话、多点子、热心肠，另一面又急躁、好动、好胜、散漫，这类人好沟通，但不稳定。内向型的稳重、冷静、有主见、情绪稳定，另一面少言、孤傲、忧郁，这类人不易沟通，但却很重感情，一旦认可你不会轻易改变。作为导游要通过观察、交流了解游客，正确的区分客人的性格类型，采用灵活的方法，因人而异，适时适宜的进行沟通，随时观察游客的情绪变化，及时调整策略方法，始终保持和谐欢乐的团队气氛。在旅游活动中，导游和旅游者不仅是服务与被服务的关系，更是合作伙伴，只有游客的通力合作，旅游活动才能顺利进行并达到良好的效果。为此，一个很好的方法就是导游和游客真诚的交朋友。交朋友要从尊重对方做起，把主动服务、真诚服务、热心服务、周到服务贯彻始终，从小事做起，与细微处显真诚。和游客交朋友，要有一颗平常的心态和包容的心态，和游客建立平等的关系，不能厚此薄彼；导游员和游客相处时不要争强好胜，满足一时的虚荣，作嘴巴上的胜利者，要保持融洽的气氛，建立“君子”式的朋友关系。

以上是我从事导游服务工作实践中的一点体会，总结出来，以便在以后的工作中进一步的改进和完善。今后仍要不断的学习旅游知识，努力提高自己的业务技能，提高为游客服务的水平，为旅游业的发展作出自己的贡献。

导游的工作总结篇七

我一直坚信旅游业是一个大舞台，有幸登上这个舞台，我更加坚信自己会在舞台上有所施展！

——题记

自xx年进入旅游业□xx年考取导游资格证，从事导游工作近7年。7年来，导游生涯充满了欢乐与泪水、成功与失败，充满了爱与恨、得与失，真可谓“谁解其中味，甘苦我自知”，但是我爱导游，我坚信自己就是“活在风景中的人”，更加相信，旅游业是一个大舞台，自己可以有所施展，有所成就。辞旧迎新之际，回顾一下从业七年的历程，总结一下导游工作的心得体会，我想对自己将来就会大有裨益。

宠辱不惊，去留无意，导游之心态篇

自申领导游证之后，已记不清自己曾出团多少次，带领多少名游客出行了，全国的名胜古迹、青水绿水基本上走了一个遍。这中间除了视野、见识和阅历的收获之外，还有就是心态。刚刚带团期间，心高气盛，热情满怀，感觉自己什么团都可以带，什么线都可以走，颇有些“初生牛犊不怕虎”的勇猛；随着时间的推移，历练的增加，变得有些谨慎有余，而魄力不足了，每每接到一个团，总是寻思怎样去安排，会不会出现哪些问题，少却了当初的果敢，如履薄冰一般；再到后来，每个旅游团能带出什么效果，哪些问题可以处理，哪些事情需要预防，都已在出团之前有一个心理预期了，当时感觉自己就像诸葛亮，“未出茅庐”，可以给旅游团的整体效果打分了，但一两个团队效果与预期相关甚远，游客的一两个问题回答不上了，又一下子猛醒，原来自己所知如此之少……。

我想正是这样一个反反复复的心态变化，使得自己渐渐成熟。我想做为导游来讲，心态最为重要，《菜根谭》里的名言可

以成为我们导游工作人员的座右铭：去留无意，望天上云卷云舒，宠辱不惊，看庭前花开花落。

欢言得所憩，美景聊共挥，导游之讲解篇

唐李白曾有诗“美酒聊共挥”，套用到导游工作应该改一字作：“欢言得所憩，美景聊共挥”，导游是游人之师，游客之友，其主要职能是讲解服务。一个优秀的导游应该是通今博古的杂家，应该是泰然自若，口吐珠玑的谈家，应该是随机应变，口若悬河的纵横家，更应该是温文尔雅，谈笑风生的儒家，他能够带领游客，在谈笑之间以激扬文字，指点江山。

很多导游员总是埋怨游客越来越难带，其实，是因为随着旅游日益走进人们的生活，人们出游次数的越来越多，旅行者的见识与阅历以及消费理念变得成熟了，而导游员的职业水平从整体上没有相应的提高所致。

1、自信，导游讲解的原动力

导游要有充分的自信心，自信心直接影响着讲解水平的发挥与游客的信任感。引用谈判界的定律：权力基于人的看法，如果你认为你拥有权力，那么你就有权力；如果你认为你没有权力，那么你即使把握着有权力，你也不会使用它。导游有将景点介绍给游客的权力，有决定在什么地方讲，讲什么的权力；导游也有选择具体游线的权力，等等。只要导游认识到了这个由广大游客赋予导游的权力，认真准备、练就扎实的基本功，就不会也不该发生怯场现象，从而在任何场境下都能从容地带好团，讲好景。

2、得体，导游讲解的基本点

导游讲解要得体，就是语言体式上的恰如其分，即既能合乎讲解内容，讲解场境，又能反映导游的讲解风格。首先，导

游语言要有整体的和谐感，导游作为一种特殊的讲演者，其和谐感体现在：语言严谨而不呆滞，活泼而不轻率，幽默而不油滑，亲切而不低俗，明白而不粗浅。其次，导游语言要有分体的适应性，即针对不同的景观，运用不同的修辞词汇，采用不同的基调。如自然山水导游语言的轻快，园林建筑的斯文，文物古迹的凝重，革命史迹的庄重，主题公园的高亢等。要因景因文，各有所宜。再次，导游语言要有个体的独特性，这主要是指导游个体的讲解风格。即语言风格应与导游员个体气质、修养相吻合，或平和舒展，或朴实简洁，或严谨详实，或情真意深，或激情昂扬。

3、对象，导游讲解的难点

导游讲解最难征服主要来之于两类人，一是同行，即同在一个景区内讲解的导游；二是游客中的佼佼者。事实上，任何一个高明的导游都会随时随地遇上超过自己的强者。但是，寸有所长，尺有所短。如果导游看不到自己的长处，甚至将长处也视为短处，那么，也就无法开展任何一项社会工作了。老练的导游，他们为了维护自己的尊严与自信心，常将游客看成学生和听众，做到“台上目中无人，台下虚怀若谷”。既然已经“粉墨登场”，那就要有“全无敌”的气概。这不是盲目狂妄，而是建立在“台下”练就的良好素质基础之上的自信。

4、干扰、语误、忘词，导游讲解的考验

导游讲解还要面临着如何对待游客干扰的问题。每个游客的成长经历不一样，学识、志趣、品行也千差万别。导游在讲解过程中，时常会有游客对导游发出各种干扰信息。其中有非消极的干扰，如插话，私下讲话；也有消极干扰，即故意刁难导游，做出各种不和谐、不礼貌的言行。这就需要导游给予恰当的回复，对于这些不够友善的干扰，或者给予循循善诱，或者不予理会，一般不应该采取批评和训斥，以免游客产生逆反心理和对立情绪，导致导游工作难以正常进行。

导游讲解应该意真辞切，理当气蕴，品贵神运，一字不易。但是，“智者千虑，必有一失”。导游在讲解中难免会发生口误或忘词等自身失误。字字珠玑、滴水不漏者毕竟是少数。口误既出，可按正确的讲法重复一遍，勿使谬种流传，确保讲解内容的可信度，置之不理是不行的。导游讲解都是脱稿讲解，随时都有中途忘词的可能。中途忘词会影响讲解的连贯性，影响讲解内容的全面性，进而有损讲解质量。要避免中途忘词的尴尬场面，最要紧的是熟记讲解内容，尤其是那些格言警句等精彩部分，都必须花时间记熟在心；对于那些临场记忆不起来的，可以省略不讲，或者干脆设置悬念，延至下次讲；也可以“嫁祸”于游客，设置某个问答，请游客为代言人，帮助自己摆脱困境。

现场讲解应该遵守预先编排的时间表，在设定的时间内完成某个景观的介绍。一旦某个景观讲解超出规定时间，就会影响下一游程的正常安排。因此，若是遇上时间不富裕，讲解内容将超出时间许可范围，导游就必须对所讲内容进行技术处理，现时调整讲解策略。在基本上保持完整的讲解体系下，删除部分内容，尤其是无关紧要的传闻、故事、闲聊，或将详叙改为概述都是可取的。需注意的是，“虎头蛇尾”、“拦腰一刀”等是不适合的做法。

5、超限逆反，导游讲解的误区

超限逆反是指冗长的讲解，超出游客心理承受能力；或者，导游因为游客赞成自己的观点，就滔滔不绝，讲个没完，这样，使游客的反应由原来的兴奋状态转为抑制状态，产生超限逆反的心理。为防止超限逆反，导游讲解内容即使是游客感兴趣的内容，也要适可而止。要考虑不同层次游客的信息承受能力，包括信息内容与信息数量，过少传递信息，讲解内容偏少单薄，不是优质服务；过多传递，讲个没完，也未必是为所有游客称道的优质服务。两种方法，出发点不一样，结果都一样。一个大家都感兴趣的话题是不会引发游客逆反心理的。美国伯克利加州大学格赖斯教授以为，人们谈话之

所以能顺利进行，是因为谈话双方都能够遵守“四个准则”：谈话内容涉及的信息充分却不多余；谈话内容真实可靠；话语与话题有关；表述清楚，简洁明了。导游在景观讲解中，能很好地把握上述“四个准则”，就能有效地制止超限逆反的发生。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)