



当前位置: [首页](#) > [借鉴世界](#) > [旅行社经营管理](#) > 正文

## 导游也应望闻问切

文章来源: 中国旅游报 文章作者: 发布时间: 2007-02-07 字体: [大 中 小]

中医讲究“望闻问切”。望，即看病人脸色和舌苔等；闻，就是听病人说话声音；问，要问清病人感觉及以前所患何病等；切，则是号脉。通过这四种方法诊断病情，然后对症下药。导游虽非行医，但作为游客和景区之间的一道“移动的桥梁”，进行必要的“望闻问切”，有助于导游工作，尤其对新导游开展工作更为重要。

望。就是对游客要察言观色，洞察其变，在讲解前定好讲解基调，讲解中调整讲解方式，讲解后补充和完善。另外，在游前激发游兴后，游中可根据实际情况引导游兴或迎合游兴，紧接着在游后观其变化而想方设法消除不良影响，以便下次激发新的游兴或迎合新的游兴。对景区要看得具体、仔细，看准方位，距离远近，估计耗时多少才能到达等等。景区有什么景点、最佳线路和基础设施（包括办理有关手续处、停车场、休闲娱乐场所、饮食地点和洗手间等）的具体位置等，都应了然于心。还有，导游平时应多看些与景区相关的书报刊和宣传资料，了解景区的最新动态，比如何时又有新景点开放运营，以及运作模式等等，深入认识景区，

闻。要求听明白，包括上岗前培训时认真听，上岗中后期仔细听以及下岗休息时多听。每年导游培训时间不少，往往通过这样的机会可以听到一些经验总结和教训警戒。有了前车之鉴，工作会日益主动。此外，听听游客的游后感观，可以据此言谈适当调整导游服务，同时，可将游客意见反馈给有关部门，以便提高和改善景区整体形象。再者，通过听到游客之间的交谈，能侧面了解他们的游兴点，可将此作为提高导游服务的重要依据之一。与其他业内人士和同行交流时要多倾听，积极参与讨论，善于扬弃，以人之长补己之短。

问。要问得清清楚楚。无论是正面问还是侧面问，都要讲究方式方法，态度要谦和，尊重他人。对景区中不明白之事要向经理、保安或者同行请教，并且不耻下问。对于游客，则问其在游前是否了解和亲临过此景区或参与过此项活动；在游中，要问游客的感观如何并与以前的类似活动作一比较，引导他们游出特色；在游后，可以适当提出相关问题，加深对此次旅游的印象。在与游客聊天中，可以问及他们的心理需求，便于了解其需求对象、层面和方向，在合理而可能的原则下提供相应导游服务。此服务往往具有人性化，贴近游客，才会受欢迎。

切。就是要找准切入点或突破口。何时去某景区最佳时间，既便于游览，又利于整个行程安排。在景区逗留多长时间适宜、有哪些注意事项、参加什么活动、如何参加才开心尽兴等等，都需要导游做出较好地判断、警示和引导。景区中的哪些景点是重点，根据游客的不同游兴需求，导游以自己的职业敏锐和直觉，断定以什么为突破口进行重点推介。在游中，有时避免团多人杂不便游览，应见机行事改变线路。此外，所有的导游方案都应随时随地根据游客的反应快速做出必要的调整。在整个导游服务过程中，理性导游和感性导游有时交错使用，有时单独使用，但一定要掌握好如何用适宜，何时用为最佳。所以，需要经过仔细认真的“号脉”，方能对“症”下“药”。

经过认真“望”、“闻”、“问”、“切”的导游服务，是一种思考后的理性工作，同时也是一种具有亲和力的感性工作，较之随意性的导游服务要主动得多，收效自然也会满意得多。

推荐文章

热点文章

- 旅行社品牌建设的整合营销
- 特别推荐：网络时代我国旅游
- 从高端旅游产品特征及本质
- 怎样才能做好高端旅游产品
- 山东省韩语导游现状调研及
- 旅游文明与导游使命
- 特别推荐：中外旅行社制度
- 山东省韩语导游现状调研及

相关文章

- 加快推进旅行社改革 适应
- 目的地旅行社派驻客源地的促
- 目的地旅行社派驻客源地的促
- 广州旅行社打造热闹寒假
- 诚信建设促进行业发展
- 旅游文明与导游使命
- 细节定成败 北京凤凰假期
- 浅谈旅行社的合纵战略

**吸收研究员公告**

到邮局订阅  
《中国旅游报》  
邮发代号: 1-40 全年228元

**中国旅游报**

**海南旅游金牌榜**

**TOHainan.com**  
海南岛度假网

↑ 返回顶部 打印本页 关闭窗口 ↓

用户名:  (新注册) 密码:   匿名评论 [所有评论]

评论内容: (不能超过250字, 需审核后才会公布, 请自觉遵守互联网相关政策法规。)

§ 最新评论: