



第九章



导游语言技能



第五章 导游语言技能

第一节 导游语言的内涵及特性

第二节 导游口头语言表达技巧

第三节 导游态势语言运用技巧

第四节 导游语言的沟通技巧





第一节 导游语言的内涵及特性



第一节 导游语言的内涵及特性

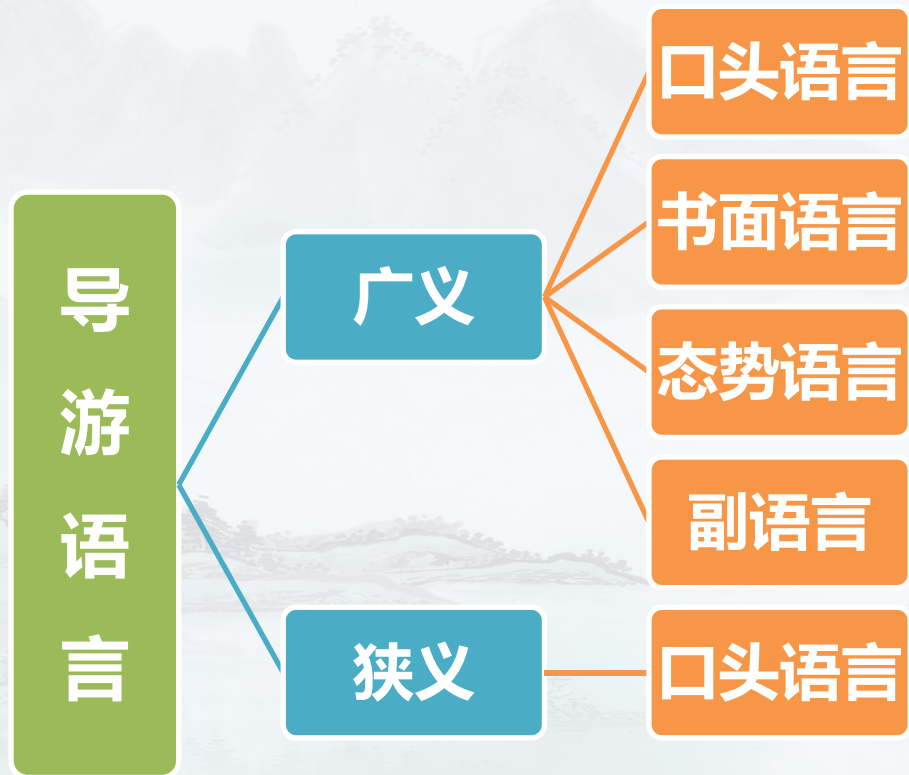


目录

- ➔ 一、导游语言的内涵
- ➔ 二、导游语言的特性



一、导游语言的内涵



二、导游语言的特性

- (一) 准确性
- (二) 逻辑性
- (三) 生动性

(一) 准确性

- 1.态度严肃认真
- 2.了解所讲内容
- 3.遣词造句准确
- 4.词语组合得当



(二) 逻辑性

- 1.思维要符合逻辑规律
- 2.语言表达要有层次感
- 3.掌握必要的逻辑方法
 - (1) 比较法
 - (2) 分析法和综合法
 - (3) 抽象法
 - (4) 演绎法和归纳法



(三) 生动性

- 1.比喻
- 2.比拟
- 3.排比
- 4.夸张
- 5.映衬
- 6.引用
- 7.双关
- 8.示现





第二节 导游口头语言表达技巧



第二节 导游口头语言表达技巧



目录

- ➔ 一、口头语言的基本形式
- ➔ 二、口头语言的表达要领



一、口头语言的基本形式

- 在导游服务中，**口头语言**是使用频率最高的一种语言形式，是导游**做好导游服务工作最重要的**手段和工具。
- （一）独白式
 - 1.目的性强
 - 2.对象明确
 - 3.表述充分
- （二）对话式

二、口头语言的表达要领

导游
口头
语言
运用
技巧

音量大小适度

语调高低有序

语速快慢相宜

停顿长短合理

(一) 音量大小适度

- 音量是指一个人讲话时声音的强弱程度。导游在进行导游讲解时要注意控制自己的音量，力求做到音量大小适度。讲话时音量的大小有两点要求：
 - 一要恰当、适度。
 - 二要顺畅、自然。

(二) 语调高低有序

- 语调是指一个人讲话的腔调，即讲话时语音的高低起伏和升降变化。一般分为**升调**、**降调**和**直调**三种。
- **升调**多用于表达兴奋、激动、惊叹、疑问等感情状态。
- **降调**多用于表达肯定、赞许、期待、同情等感情状态。
- **直调**多用于表达庄严、稳重、平静等感情状态。

(三) 语速快慢相宜

- 语速是指一个人讲话速度的快慢程度。导游在导游讲解或同游客谈话时，要力求做到疾徐有致、快慢相宜。
- 在导游讲解中，较为理想的语速应控制在每分钟200字左右。

(四) 停顿长短合理

- **停顿**是一个人讲话时语音的间歇或语流的暂时中断。
 - 1. 语义停顿
 - 2. 暗示省略停顿
 - 3. 等待反应停顿
 - 4. 强调语气停顿



第三节 导游态势语言运用技巧



第三节 导游态势语言运用技巧



目录

- ➔ 一、首语
- ➔ 二、表情语
- ➔ 三、目光语
- ➔ 四、手势语



- 态势语言亦称**体态语言、人体语言或动作语言**，它是通过人的表情、动作、姿态等来表达语义和传递信息的一种无声语言。

导游态势语言

首语

表情语

目光语

手势语



一、首语

- 首语是通过人的头部活动来表达语义和传递信息的一种态势语言，它包括点头或摇头。一般来说，世界上大多数国家和地区都以点头表示肯定、以摇头表示否定。
- 在有些国家和地区还有不同的含义，如印度、泰国等地某些少数民族奉行的是“点头不算摇头算”的原则。

二、表情语

- 表情语是指通过人的眉、眼、耳、鼻、口及面部肌肉运动来表达情感和传递信息的一种态势语言。
- 对导游来说，控制自己的面部表情要注意以下四点：
 - 1.灵敏
 - 2.鲜明
 - 3.真诚
 - 4.有分寸

三、目光语——通过视线接触来传达信息和表达情感

1. 目光的联结

导游在讲解时，应用热情而又诚挚的目光看着游客。

2. 目光的移动

导游在讲解某一景物时，首先要用目光把游客的目光牵引过去，然后再及时收回目光，并继续投向游客。

3. 目光的分配

导游在讲解时，应注意自己的目光要统摄全部听讲解的游客，既可把视线落点放在最后边两端游客的头部，也可不时环顾周围的游客，但切忌只用目光注视面前的部分游客。

4. 目光与讲解的统一

四、手势语

手势语是通过手的挥动及手指动作来传递信息的一种态势语言。可分为：

- 手指语
- 讲解时的手势
- 服务时的手势



(一) 手指语

	中国 (好) 韩 (首领、部长、队长、自己父亲) 日本 (最高、男人、您的父亲) 美国、墨西哥、澳洲 (祈祷幸运) 希腊 (滚) 英法新西兰 (搭车)
	新加坡 (最重要) 澳洲 (再来一杯啤酒) 美国 (稍等) 缅甸 (请求拜托)
伸出中指	墨西哥 (不满) 法国 (下流) 澳洲 (侮辱) 美国新加坡 (被激怒和极度不愉快)
	韩 (女朋友、妻子) 菲律宾 (小个子) 日本 (恋人、女人) 印度、缅甸 (去厕所) 美国、尼日利亚 (打赌)
	中国 (九) 墨西哥 (钱) 日本 (偷窃) 东南亚 (死亡)
	美国 (OK) 中国 (0) 日本 (钱) 希腊巴西阿拉伯 (诅咒)
	西方 (胜利)

(二) 讲解时的手势

- 在导游讲解中，手势不仅能强调或解释讲解的内容，而且还能生动地表达口头语言所无法表达的内容，使导游讲解生动形象，富有感染力。
- (1) **情意手势** 情意手势是用来表达导游讲解情感的一种手势。
- (2) **指示手势** 指示手势是用来指示具体对象的一种手势
- (3) **象形手势** 象形手势是用来模拟物体或景物形状的一种手势。

(三) 服务时的手势

- 导游为游客提供服务时也要善于运用手势。譬如，当游客提出询问时，导游脸上马上露出笑容，并且用手表示出一种关怀的姿态。这会使游客心里感到愉快，因为他得到了导游的尊重和关注。又如，游客询问洗手间在何处时，一般导游都会用手指指明方向，如果能改用手掌（手心朝上）指明方向，那就更好、更文明了。此外，在导游服务中用带尖的锐器指别人也是不礼貌的。



第四节 导游语言的沟通技巧



第四节 导游语言的沟通技巧



目录

- ➔ 一、称谓的语言技巧
- ➔ 二、自我介绍的语言技巧
- ➔ 三、交谈的语言技巧
- ➔ 四、劝服的语言技巧
- ➔ 五、提醒的语言技巧
- ➔ 六、回绝的语言技巧
- ➔ 七、道歉的语言技巧
- ➔ 八、答问的语言技巧



一、称谓的语言技巧

- 1. 交际关系型
- 2. 套用尊称型
- 3. 亲密关系型

二、自我介绍的语言技巧

- 1. 热情友善，充满自信
- 2. 介绍内容繁简适度
- 3. 善于运用不同的方法
 - (1) 自谦式
 - (2) 调侃式
 - (3) 自识式

三、交谈的语言技巧

- 1. 开头要寒暄
- 2. 说话要真诚
- 3. 内容要健康
- 4. 言语要中肯
- 5. 要“看”人说话
- 6. 善于把握谈话过程

四、劝服的语言技巧

- 在导游服务过程中，导游常常会面临各种问题，需要对游客进行劝服，如旅游活动日程被迫改变需要劝服游客接受；对游客的某些越轨行为需要进行劝说等。劝服**一要以事实为基础**，即根据事实讲明道理；**二要讲究方式、方法**，使游客易于接受。

四、劝服的语言技巧

- **1.诱导式劝服**

- 诱导式劝服即循循善诱，通过有意识、有步骤的引导，澄清事实，讲清利弊得失，使游客逐渐信服。

- **2.迂回式劝服**

- 迂回式劝服是指不对游客进行正面、直接地说服，而采用间接或旁敲侧击的方式进行劝说，即通常所说的“兜圈子”。这种劝服方式的好处是不伤害游客的自尊心，而又使游客较易接受。

- **3.暗示式劝服**

- 暗示式劝服是指导游不明确表示自己的意思，而采用含蓄的语言或示意的举动使人领悟的劝说。

五、提醒的语言技巧

- **1.敬语式提醒**

- 敬语式提醒是导游使用恭敬口吻的词语，对游客直接进行的提醒方式，如“请”、“对不起”等。

- **2.协商式提醒**

- 协商式提醒是导游以商量的口气间接地对游客进行的提醒方式，以取得游客的认同。

- **3.幽默式提醒**

- 幽默式提醒是导游用有趣、可笑而意味深长的词语对游客进行的提醒方式。

六、回绝的语言技巧

- **1. 柔和式回绝**

- 柔和式回绝是导游采用温和的语言进行推托的回绝方式。

- **2. 迂回式回绝**

- 迂回式回绝是指导游对游客的发问或要求不正面表示意见，而是绕过问题从侧面予以回应或回绝。

- **3. 引申式回绝**

- 引申式回绝是导游根据游客话语中的某些词语加以引申而产生新意的回绝方式。

- **4. 诱导式回绝**

- 诱导式回绝是指导游针对游客提出的问题进行逐层剖析，引导游客对自己的问题进行自我否定的回应方式。

七、道歉的语言技巧

- **1. 微笑式道歉**

- 微笑是一种润滑剂，微笑不仅可以对导游和游客之间产生的紧张气氛起缓和作用，而且也是向游客传递歉意信息的载体。

- **2. 迂回式道歉**

- 迂回式道歉是指导游在不便于直接、公开地向游客致歉时，而采用其他的方式求得游客谅解的一种技巧。

- **3. 自责式道歉**

- 由于旅游供给方的过错，使游客的利益受到较大损害而引起强烈不满时，即使代人受过，导游也要勇于自责，以缓和游客的不满情绪。

八、答问的语言技巧

• 1. 是非分明

- 导游在回答游客的提问时，能够给予明确回答的，就要是非分明、毫无隐讳地予以回答，以澄清对方的误解和模糊认识。

• 2. 以问为答

- 导游对客人的有些问题，不直接给予肯定或否定的回答，而是以反问的形式，使对方从中得到答案。

• 3. 曲语回避

- 有的客人提的问题很刁钻，导游答问时容易陷入“两难境地”，无论你是回答肯定或否定，都能被抓住把柄。这时只能以曲折含蓄的语言予以回避，不给予正面回答。

• 4. 诱导否定

- 对方提出问题之后，不马上回答，先讲一点理由，提出一些条件或反问一个问题，诱使对方自我否定，自我放弃原来提出的问题。此方法类似于前述的