

## 做好从事导游员的心理准备

**案例主题：**做好从事导游员的心理准备

**结合章节：**导游人员

**案例意义：**导游人员作为服务行业中的一线工作人员，工作确实辛苦，我们要做好心理准备。很多导游人员可能自己心里就会觉得自己是伺候人的职业。但其实这样的说法似乎是不全面的，作为任何一位服务行业的员工来说，我们并不是伺候人的，我们的工作帮助他人的。而乐于助人本身不就是我们中华民族的传统美德吗，而它也是我们服务行业工作岗位的主要内容，那我们为什么不为自己的职业而产生认同与热爱呢。

案例选用的意义是了解知识点，明确自己应该如何做好心理准备。

**知识点：**心理准备。

- (1) 准备面临艰苦而复杂的工作
- (2) 准备承受抱怨与投诉

**案例描述：**

导游刚刚讲解完一个景点，有一位因拍照掉队的客人抱怨没听到讲解，要求导游再讲一遍，其他游客表示不满。如果你是这位导游，怎么安抚游客的情绪？

通过问题引导学生通过思考、讨论找到解决的方法：做好承受抱怨与投诉的准备；重视游客的抱怨；搞清抱怨的性质和问题；根据情况区别对待妥善处理。

**教学方法：**学生以小组为单位展开头脑风暴，根据情景进行角色扮演。

**学生反馈：**学生通过情景表演的方式，体验当游客抱怨时应急的处理方式。学生反馈良好，觉得通过这个方法可以提升自己灵活应对的能力，更好的对客服务。

**案例反思：**

案例教学的效果非常好，学生可以通过相应案例进行了解和领会要点。

