# 讲解员操作手册（合集五篇）

来源：网络 作者：水墨画意 更新时间：2025-07-22

*第一篇：讲解员操作手册讲解员操作手册【形象篇】1.着装得体干练，不穿奇装异服；2.发型落落大方，简单整齐，不披头散发，不染过于夸张的颜色；3.上班时间化淡妆，以最好的精神面貌示人，切勿浓妆艳抹；4.行为举止优雅，为公司树立良好的形象；5....*

**第一篇：讲解员操作手册**

讲解员操作手册

【形象篇】

1.着装得体干练，不穿奇装异服；

2.发型落落大方，简单整齐，不披头散发，不染过于夸张的颜色；

3.上班时间化淡妆，以最好的精神面貌示人，切勿浓妆艳抹；

4.行为举止优雅，为公司树立良好的形象；

5.遵守公司各项办公环境管理规章制度。

【产品篇】

1.爱惜公司的产品并每天做好清洁工作；

2.熟悉公司的产品并且有自己的特殊见解；

3.对每个产品的功能都可以熟练操作并且快速演示；

4.仔细琢磨每个产品和功能所针对的群体和可能吸引的人群；

5.在熟悉的同时可以提出更好的功能延伸的想法向技术部门推荐；

6.在对产品的熟悉和操作过程中及时发现产品的缺陷或不足并与技术部沟通解决。

【讲解篇】

1.口齿清晰，普通话标准流畅；

2.可以清晰的把自己对产品的理解传递给听众；

3.在讲解的时候要注重听众的社会角色和观察其对产品的需求点；

4.要和听众有互动交流的环节，吸引听众的注意力；

5.在讲解的同时配上适合的肢体语言，注意语气语调的起伏；

6.形成自己独特的讲解风格，每次讲解沟通后做总结归纳，不断提高；

7.每天至少有一次的练习讲解，可以自己练习也可让其他同事辅助练习。

【考核篇】

1.在对公司和产品的理解和认识的过程中制定自己的计划；

2.对产品的讲解要由浅入深、由基础到升华；

3.每周本部门安排一次相互交流提高的内部考核；

4.每两周安排有一次系统性考核，并邀请公司相关人员参与考评。

**第二篇：讲解员**

讲解员—基本素质复习

1、讲解员须加强的自身修养主要有哪几方面？

情操修养，道德修养，文化修养

2、讲解员应具备什么样的情操修养？

（1）对国家，讲解员要树立爱国心；

（2）对集体，讲解员要树立集体主义精神；

（3）对游客，讲解员要树立全心全意为之服务的精神；

（4）对个人，讲解员要树立远大的人生理想。

3、从职业特点来看，讲解员应从哪几方面加强自身良好心理品质的建设？

良好的观察能力；良好的注意能力；良好的意志品质；性格开朗，兴趣广泛。

4、构成导游服务的三要素是什么？

语言，知识，服务技能。

5、讲解员的职责？

导游讲解；安全提示；宣传保护知识。

6、致欢送辞的内容一般包括哪些？

（1）回顾旅游活动，感谢大家的合作；（2）表达友谊和惜别之情；

（3）诚恳征求游客对接待工作的意见和建议；

（4）若旅游活动中胡不顺利或旅游服务有不尽如人意之处，景点讲解员可借此机会再次游客赔礼道歉；

（5）表达美好的祝愿。

7、什么是景区讲解员？

景区讲解员是在博物馆或重要景区为游客提供导游讲解服务的人员，通常由所在景区景点统一培训和管理，具有较丰富的相关专业知识。

8、讲解员怎样做到真诚待人？

（1）真诚待人是最本质的灵魂；

（2）真诚待人不要怕“碰钉子”；

（3）真诚待人要建筑在实事求是的基础上；

（4）真诚待人最需要景点进解员自身的感受。

9、调节游客情绪，消除其消极情绪的方法主要有哪些？

（1）补偿法；（2）转移注意法；（3）分析法

10、讲解员应具备哪些行为规范？

忠于祖国，坚持“内外有别”原则；严格按照规章制度办事；执行请示汇报制度；自觉遵纪守法；自尊自爱，不失人格、国格；注意小节。

11、讲解员服务规程一般包括哪些步骤？

服务准备，导游讲解服务，送别服务。

12、讲解员如何做好业务准备工作？

讲解员在每天上岗之前要设计好一天的讲解内容、参观路线，根据不同游客做哪些变化，做好相应的知识准备，力争每天都有新内容，新知识，做到常讲常新。

13、讲解员致欢迎辞的主要内容有哪些？

欢迎光临，自我介绍，表示愿意为大家服务，欢迎多加指导。

14、讲解员的工作场所通常包括哪些地点？

旅游区，自然保护区，博物馆，纪念馆和名人故居等。

15、讲解咒导游工作的特点是什么？

专业性强，工作量大，重复性强，要求导游讲解更加规范；

16、讲解员的职业技能包括哪些方面？

语言能力，讲解能力，交际能力，组织能力和其他专项能力

17、讲解员应具务哪些职业道德？

热爱祖国，自尊自强；遵纪守法，敬业爱岗；公私分明，诚实善良；克勤克俭，宾客至上；热情大度，清洁端庄；一视同仁，不卑不亢；耐心细致，文明礼貌；团结服从，不忘大局；优质服务，好学向上。

18、讲解员调解观赏节奏应注意哪三点？

有张有弛，劳逸结合；快慢相宜；导、游结合。

19、在什么情况下讲解员需向游客进行道歉？

一是讲解员由于本身的过失，包括语言的不慎和工作上频繁失误，给游客造成了损害； 二是相关旅游接待单位服务上的欠缺，使游客利益受损；

20、讲解员在接待老年游客时应注意什么？

适当放慢行进，讲解速度；耐心解答所提问题；预防老年游客走失；尽量多作提醒工作。

21、讲解员在接待残疾游客时应注意什么？

端正态度，尊重友好；提供服务时要注意保护游客自尊；不要主动打听残疾原因。

22、讲解语言的基本要求有哪些？

（1）语音语调适度，音质优美；

（2）语言节奏适中；

（3）语言生动；

（4）语言规范。

23、幽默在讲解语言中有何作用？

融洽关系，调节情绪，摆脱困境，寓教于乐。

24、讲解应遵循哪些原则？

以客观事实为依据，针对性，灵活性。

25、讲解员对较大浏览项目的讲解多采用“分段讲解法，触景生情法，故事讲解法，简

单概述法”中的哪种方法？

分段讲解法

26、讲解员浏览途中风到景物后，不是简单的只讲一下景色，而是由此引出话题，介绍

事情，即景生情，即景起兴，借题发挥。这种讲解方法属于“触景生情法，即景与情法，画龙点睛法，有问有答法”中的哪种方法？

触景生情法

27、讲解员讲解中的引而不发法是指什么？

讲解员给游客以启示，指点，让游客去思考，判断，琢磨，以至自己说出答案。

28、对待普通游客，讲解员的讲解技巧有哪些？

虚实结合法，问答法，借用故事法，拟人比喻法以及活用数字法

29、对待层次较高的游客，讲解员的讲解技巧有哪些？

画龙点睛法、制造悬念法、设置疑问法，巧妙穿插法以及储蓄幽默法。

30、讲解员讲解时距离游客多远？

大约离游客1米左右

31、一般情况下，游客不愿听讲解员的原因有哪些？

（1）游客疲劳太累；（2）讲解员水平很一般，提不起游客的兴趣；

（3）讲解员与游客交流时间太少；（4）游客忙于自己的事情。

32、讲解员怎么样才能够做到言之有理？

（1）以事实为依据，不要言过其实和弄虚作假；

（2）不仅要讲解有道理，还要理让游客；

（3）防止游客过于喧宾夺主。

33、讲解员怎么样才能够做到言之有趣？

（1）语言必须生动、形象、幽默和风趣；

（2）讲解员在制造风趣幽默时不要伤害游客的自尊心而引起反感。

34、讲解员怎么才能够做到言之有物？

讲解员在语言中应该要有人、物、景，而不是空洞干巴的词汇堆积。

35、讲解员怎么样才能够做到言这有神？

一是讲解应具有科学性、知识性、趣味性和艺术性；另一方面，要善于掌握自己游客的神情变化。

36、讲解员怎么样才能够做到言之有力？

一是讲解员要正确掌握语音、语气、语调，既要鲜明生动的语言，又要注意语言的音乐性和节奏感；另一方面，是指讲解员讲解结尾时要紧扣主题，铿锵有力。

37、讲解员怎么才能做到言之有情？

（1）言之有情是难度较高的讲解方法，最受欢迎的一种导游服务；

（2）讲解需要有感情，通过自己的语言、表情、神态等传情达意；

（3）更重要的是在与游客交流服务时，要有感情。

38、景点讲解时怎么样运用好详细述说法？

（1）先外后内；（2）先过去后现在；（3）先一般后精彩；（4）防止过长过褴；

39、景点讲解时怎么样运用好简洁述说法？

简洁并不是简单，也不是简短，更不是扼要概括，而是根据内容以最精练的语言表达，就是简洁明了，不说废话和多余的话。

40、景区（点）的概况介绍一般包括哪些内容？

基本概况，如历史背景、规模、布局等；特征、价值；参观浏览的有关规定和注意事项。

41、讲解语言的八要素是什么？

言之有物、言之有据；言之有理，言之有礼；言之有神，言之有趣，言之有喻。

42、为什么说导游讲解贵在灵活、妙在变化？

由于游客的审美情趣各不相同，各旅游景区的美学特征也千差万别，大自然又变化万千、阴晴不定，浏览时的气氛、游客的情绪也在随时变化。所以，即使游览同一景点，讲解员应根据季节变化，时间，对象不同，采用世合实际的讲解方式。

43、讲解员在讲解过程中运用态势语言时要注意哪些问题？

一要恰当，二要自然，三要结合起来运用，四要克服某些不良的下意识动作。

44、讲解员在讲解过程中如何运用目光向游客传递亲切友好的信息？

目光应该是正视，视线与游客接触的时间不宜过长，还需要环视，以观察游客的动向和反应。

45、讲解员的走姿有怎么样的要求？

讲解员的走姿要轻巧，自然、大方，走路时保持上身的自然挺拔，立腰收腹，身体的重心随着步伐前移，脚步要从容轻快，干净利落，用眼睛的余光观察游客是否跟上。

46、讲解员在讲解过程中常表现的面部表情分为哪两种？

（1）自然表现；（2）微笑表情

47、讲解员的着装基本要求是什么？

一要整洁，二要协调，三要有风度。

48、讲解员在讲解过程中控制声音强弱时要遵循什么原则？

第一，根据游客数的多少和讲解地点周围的环境来调节音量；第二，根据讲解和言谈的内容来调节音量。

49、带领团队游客在嘈杂的环境中进行讲解时，讲解员应站在什么位置？

讲解员应面向游客，站在半弧形游客的圆心位置上。

50、对讲解员来说，什么是比较理想的语速？

是语速适中、快慢结合、有所变化。同时要根据讲解的对象和内容而定。

51、讲解员如何进行形象定位？

要保持职业化形象，要重视第一印象、52、讲解员如何进行风格定位？

（1）保持理智；（2）保持轻松的风格；（3）保持热情的态度

53、在交际场合，称谓很重要，一般可分为哪几种？

职务称，姓名称，一般称，职业称，代词称，亲昵称。

54、怎么样理解讲解员的仪容仪表？

容貌、姿态、服饰等，是讲解员精神面貌的外观体现，它是讲解员的道德、修养、文化水平、审美情趣及文明程度有着密切的关系。

55、游客对讲解员的基本要求？

亲切、开朗、口齿清楚、用语优美、有真挚诚恳的态度，行动迅速标准，以及有涵养和优雅性。各种事件的处理都是重点。一定要活学活用。

56、讲解员的形象准备包括哪些内容？

着装要符合地区、本民族族的着装习惯和讲解员的身份，衣着大方，整齐、简洁，要方便，导游服务工作，佩戴首饰要适度，不浓妆艳抹。不用味道太浓的香水，应将导游证或胸卡佩戴在正确位置。

57、讲解员在同游客聚谈时要注意哪些礼貌礼节？

态度要真诚，庄重；表情要自然，大方；目光要坦率、诚实；语言要优雅、得体；体态要适当配合。

58、什么是表情语？它主要表现在哪些方面？

表情语是通过面部和姿态来表现人的思想感情，传递信息的态势语言，主要表现在人的坐姿、立姿、面部、服饰、发型等方面。

59、什么是动作语？它主要表现在哪些方面？

动作语是通过全身或身体一部分的活动来表现人的思想感情和传递信息的态势语言，主要表现在人的走姿、手势、点头、目光、鼓掌等方面。

60、什么是姿态表情？

姿态表情是以静态姿势来反映人的心理状态和传递信息，包括坐姿和立姿两种。

61、什么是服饰语，讲解员服饰的基本要求是什么？

服饰语是通过服装和饰品传递信息的一种姿势语言，一般来说着装要整洁；协调，与本人体型相称；有风度，反映精神面貌。

62、什么是手势语？

手势语是通过手的挥动和手指动作来表达语义和传递信息的一种姿态语言，包括握手，抬手和手指动作等。

63、什么是旅游服务的座右铭？

宾客至上

64、讲解工作具有哪些性质？

服务性、文化性、社会性、经济性、涉外性

65、讲解中涉及的自然旅游资源，根据《中国旅游资源普查规范》可分为哪三类？

地文景观，水域风光，生物景观

66、在参观景区过程中，游客由于不小心受伤出血，应采取止血措施，止血的方法有哪

些？

指压法，包扎法，止血带法。

67、对于在景点购买纪念品并且需要邮寄的游客来说，包裹大小很重要，根据国内超常

规特快邮件业务，其邮件单位最大长度和最大重量分别是多少？

邮件单位最大长度为1.5米，最大重量为60KG68、中国古代藏书七阁是指什么？

北京文渊阁、圆明园文园阁、承德避暑山庄文津阁、扬州文汇阁，镇江文宗阁，杭州文澜阁，沈阳文溯阁

69、待客礼仪怎么样规范了认真待客？

（1）主动、热情、周到、善解人意；（2）集中精神（3）诚恳招待。

70、什么样的工作仪态是讲解员带团必须达到的礼仪要求？

合乎规范，优雅大方的工作仪态是景点讲解员带团必须达到的礼仪要求。

71、带团过程中，讲解员在走的基本仪态方面应该注意些什么？

讲解员的步态应从容、轻快。步幅适中，均匀、步位平直。

72、讲解员讲解时最基本的要求是什么？

讲解员讲解时内容准确，表达流畅，条理清楚，语言生动，手法灵活。

73、讲解员在导游过程中应杜绝哪些问题？

接打电话、吃零食，中途丢下旅客独自离去。

74、讲解员在导游过程中应杜绝哪些问题？

讲解时，应该面对游客，切记屁股对着游客。

75、游客出现挑剔时，讲解员应该怎么办？

一旦发现旅客有挑剔和责难的苗子时，讲解员首先要主动拜访游客，认真听他们的指责言语，必要时要做写些笔记，态度上表现出有诚意，并不断地点头表示同意游客的意见，此时，最好不要打断游客的说话，尽可能地让他发泄，当游客可话可说时，能够接受讲解员说话时，讲解员才能心平气和地，耐心地解释那些挑剔的问题，同时也应虚心地接受“挑剔中合理部分”，并且着手改正存在的问题和服务缺陷。

76、致欢送辞的基本要求是什么？

一要真挚；二要回味；三要留恋。

77、什么叫礼仪？

礼仪是指在特定或隆重的场合表示友好和敬意的的仪式。

78、什么叫礼貌？

礼貌是指人们在相互闪往活动中表示友好、敬意的行业规范。

79、礼貌包括哪些内容？

（1）态度和善（2）遵守秩序（3）尊老爱幼（4）仪表端庄（5）言行一致（6）整洁

卫生

80、什么叫礼节？

礼节通常是指人们在日常生活中表现出来的行为举止的规矩或形式。

81、礼节是礼仪的重要组成部分，它是礼貌的具体表现。现代人见面礼有几种表现形

式？

（1）致意（2）握手（3）鞠躬（4）敬礼（5）合十礼（6）叩指礼（7）拥抱礼（8）

吻礼

82、服装分类标准很多，可按年龄、性别、季节区别，从礼仪的角度，服装可按其用途

和场合标准划分为哪几种？

（1）礼服（2）西装（3）制服（4）便装（5）涉外服装

83、致欢迎辞的基本要求是什么？

一要真挚；二要适度；三要热情；四要因人而异；

84、什么叫仪态？

仪态是人际交往过程中身体呈现的各种姿势及其风度，它包括举止、言谈、表情等。

85、举止形象包括哪几个方面？

（1）站姿（2）坐姿（3）走姿（4）蹲姿（5）手势

86、站姿的具体要领？

（1）头正（2）梗颈（3）展肩（4）挺胸（5）收腹（6）提臀（7）腿直（8）平视（9）

微笑

87、站姿的种类？

（1）正步站姿（2）分腿站姿（3）丁字步站姿（4）扇形站姿

88、行路礼仪讲究礼貌和行为规范，行走时要杜绝哪些无礼举止？

（1）边走边吃（2）大声喧哗（3）乱扔垃圾（4）随地吐痰（5）踢物毁物（6）过分

亲密

89、走姿的具体要求？

（1）讲究步姿（2）讲究步位（3）讲究步度（4）讲究步速（5）讲究步韵

90、走姿的种类有几种？

（1）前行式走姿（2）后退式（3）侧行式（4）前行转身式（5）后退转身式

91、日常交往的行路礼仪讲究哪些方位？

（1）总体原则：以右为尊，以内为尊，以前为尊；以左为卑，以外为卑，以后为卑。

但有时要具体情况具体分析。

（2）一人行，右为宜。（3）两人行，右为尊。（4）三人行，中为上。

（5）多人行时，迎客走在前，送客走在后。（6）上下楼梯，走马路时，内为上。

92、应避免出现的错误走姿有哪些？

（1）八字步（2）摇晃（3）张望（4）奔跑（5）并行（6）手部乱放

93、手势的总体原则？

（1）手势不宜过多（2）手势不宜过大（3）手势不宜过快（4）手势不宜过高。

94、常见的手势有哪几种？

（1）请（2）招呼他人（3）挥手道别（4）指引方向（5）递接物品（6）鼓掌（7）

展示物品

95、日常生活中个人举止的禁忌有哪些？

（1）控制体声（2）控制体味（3）控制小动作

96、服务交谈的技巧有哪些？

（1）学会倾听（2）学会赞美（3）记住别人的名字（4）把对让给对方（5）区别对待

97.言谈形象有哪几方面礼仪？

（1）称呼礼仪（2）交谈礼仪（3）演讲礼仪（4）电话会议

98.待客礼仪怎样规范了礼貌送客？

（1）把握送客尺度（2）明确送客地点（3）目送客人离开

99.被称为福泽皇家的瑞兽，并列为“四灵”的是什么？

龙 凤凰 麒麟 龟

100.日常交往介绍的种类有哪些？

（1）正式介绍（2）非正式介绍（3）自我介绍（4）集体介绍

**第三篇：讲解员（定稿）**

讲解员必须服从讲解所的统一管理，自觉和认真执行讲解所的各项规章管理制度,严禁未经批准随意不假外出或无故连续缺勤和旷工。

2、讲解员应规范保管和使用讲解证，严禁随意转借、涂改、伪造讲解证和未经批准擅自使用讲解证外出从事讲解活动。

3、讲解员应严格服从讲解所的日常工作安排，遵守讲解所关于团队运行中的相关注意事项，自觉维护景区利益，积极以最优质的服务接待各方游客。严禁不服从工作安排，随意挑团、甩客。

4、讲解员应将资格证、上岗培训费上交讲解所进行统一管理。

5、讲解员应自觉遵守讲解所工作作息时间规定按时上、下班，不得无故迟到、早退。病假、事假须事先具备书面手续，经主管领导批准方可请假（迟到超过30分钟后再临时请假的将一律不予准假，并视同旷工处理），病假三天以上需持医院证明和医院收费收据，如无医院收费收据视同事假处理。

6、讲解员如要带实习讲解员跟团学习时，必须经中心主要领导批准，禁止讲解员在带团过程中将团交给实习讲解员讲解。

7、讲解员在带团开展讲解活动前，应认真遵守和执行以下规定：

（1）、讲解活动必须经单位委派。讲解员不得私自承揽或者以其它任何方式或借口直接承揽导游、讲解业务。如确因游客临时需要讲解服务的，讲解员应事先告知单位并经单位同意后方可进行洽谈和服务。

（2）、讲解员应向旅游者讲明景区的环保须知。同时在服务全程中，讲解员应始终自觉当好“景区卫生宣传员、保洁员”，用实际行动影响、带动每一位旅游者自觉遵守景区环保卫生规定。

8、讲解员在带团开展讲解活动时，应认真遵守和执行以下规定：

（1）、讲解员应遵守职业道德，着装统一整洁，用语文明、礼貌待人、热情服务，自觉维护景区荣誉。

（2）、讲解员必须当佩戴贴有照片，载明姓名、性别、编号、服务旅游景区景点的讲解证进行讲解服务。

（3）、讲解员应当在讲解证载明的两大景区景点范围内进行讲解活动，不得超越两大旅游景区景点范围服务。

（4）、讲解员应向游客发放胸卡，便于区别、寻找。10人以上团队，需持话筒向游客进行讲解，并持导游旗引领游客参观。

（5）、讲解员应尊重旅游者的民族尊严、宗教信仰，民族风俗和生活习惯。

（6）、讲解员应当向旅游者讲解旅游景区景点的人文和自然情况，介绍风土人情和习俗。讲解内容及语言应规范准确、健康文明；不得在讲解中掺杂庸俗下流及其他不健康内容。

（7）、讲解员应对涉嫌欺诈经营的行为和可能危及旅游者人身、财物安全的情况，向旅游者作出真实说明或明确警示。

（8）、讲解员应当严格按照规定的游览线路和游览内容进行讲解服务，不得擅自减少服务项目或中途终止讲解活动。若旅游者中途自愿减少游览内容或终止讲解服务的，讲解员应请旅游者以书面形式确认。

（9）、讲解员应充分照顾到每位游客，协调好游览速度，保证每位旅游者都能顺利进行游览，完整听到讲解。不得使游览速度过快，让旅游者无法清楚了解景区。若因游客要求延长讲解时间的，讲解员应及时与单位取得联系。若旅游者游览时间有限，要求加快游览速度的，讲解员应请旅游者书面确认。

（10）、讲解员不得无故离团或自行乘坐观光车或缆车在前方等候游客，如团队中有部分人乘坐，讲解员应陪同未乘坐观光车或缆车的游客步行至前方汇合。

（11）、讲解员不得以任何方式向旅游者兜售物品和索要小费、礼品，不得串通摊主、店主、车主欺骗、胁迫、敲诈旅游者消费。

（12）、讲解员讲解服务费由讲解所统一收取，定期结算，公务接待讲解费由游客中心据实向景区管理局申请报帐。讲解服务收费实行定额限价管理，严禁讲解员擅自违规收费。

（13）、讲解员必须严格遵守景区景点旅游门票管理规定，严禁带客偷逃旅游门票。

（14）、讲解员有权拒绝旅游者下列无理要求：侮辱其人格尊严的要求；违反其职业道德的要求；与我国民族风俗习惯不符的要求；违反国家法律、法规和规章规定的其他要求。

9、旅游者对讲解员违反本办法规定的行为，有权向市旅游行政主管部门、景区管理局、游客中心和讲解所进行投诉。

景区管理局、游客中心、讲解所对讲解员违反本办法规定的行为，将进行及时调查和据实严肃处理。同时，将调查和处理的结果及时向市旅游行政主管部门通报。

讲解员服务质量巡查管理

1、讲解所应每天指派专人对讲解员带团的相关程序和手续是否规范执行进行检查，对讲解员的讲解服务活动进行综合检验，以此来分析、评价讲解员服务质量，及时改进和加强讲解员的管理。

2、讲解所检查人员应每天对巡查情况进行书面记录、分析、信息返馈。同时，讲解所将把讲解员服务质量巡查记录结果作为对讲解员进行奖惩考核的重要依据。

3、讲解所服务质量巡查人员应严格按照“不徇私情、实事求是、客观公平公正”的原则认真开展工作，并重点根据有关讲解员的管理规定和以下巡查内容要求，全面加强对讲解员带团行为的及时跟踪监督：

（1）、讲解员是否领到《服务质量跟踪表》，在带团结束后，是否请游客在质量跟踪表上签上意见、建议;

（2）、讲解员是否佩带讲解证、统一着装、使用导游旗;

（3）、讲解员是否甩点，是否按照规定的线路带客参观;

（4）、讲解员是否详细对游客进行景点讲解。

（5）、讲解员在带团是否有下列违规行为：未按规定时间到岗；10人以上团队未持话筒进行讲解；仪表或着装不整洁；讲解中吸烟或吃东西；私自带人随团游览；无故不随团活动；损害国家利益和民族尊严言行；诱导或安排旅游者参加黄、赌、毒活动项目；欺骗或胁迫旅

游者消费；不尊重旅游者宗教信仰和民族风俗；向旅游者兜售物品或购买旅游者物品；以明示或者暗示的方式向旅游者索要小费；讲解质量差或不讲解；私自涂改、转借讲解证供他人使用；发生重大安全事故不积极配合有关部门救助；拒绝或逃避检查或者欺骗检查人员；擅自增加或者减少旅游项目；擅自中止导游活动；讲解中掺杂庸俗、下流或迷信内容；未经讲解所委派私自承揽或者以其他方式直接承揽讲解服务活动。

4、讲解队管理所应切实加强对讲解员带团行为的监督和管理，并将讲解员的工作情况按月向游客中心进行汇报。

讲解员奖惩管理

一、本办法规定的奖励，按照以下规定执行：

即对凡在开展讲解服务工作中具备以下条件之一者，游客中心将根据实际情况对讲解员给予100—500元奖励，具体奖励由游客中心据实审核、上报批准后执行。、对单位发展提出建设性意见被采纳，并使单位综合效益提升明显改观，成绩突出者；

2、顾全大局、自觉遵章守纪、服从统一管理，敬业爱岗，钻研业务，团结互助，认真负责，工作成绩突出者；

3、在事故预防，安全工作中，成绩突出者；、见义勇为，奋不顾身保护单位利益，抢救集体财产，表现突出者；

5、在一年内，收到旅游者表扬信三封或新闻单位表扬一次者。

二、本办法规定的处理或处罚，按照以下规定执行：

1、对讲解员未经批准，随意不假外出或无故连续缺勤（随意不假外出或无故连续缺勤视同旷工处理）和旷工15天及无特殊原因连续事假30天以上的，将予以暂扣讲解证和除名处理，同时报请市旅游行政主管部门吊扣、吊销其讲解证。

2、对讲解员未经批准，擅自使用讲解证外出违规从事讲解活动的，将予以暂扣讲解证和除名处理，同时报请市旅游行政主管部门吊扣、吊销其讲解证。

3、对讲解员不服从工作安排，随意挑团、甩客的，将对第一次不服从安排者处罚100—300元，第二次不服从安排者将予以停团整顿、暂扣讲解证，直至除名处理，并报请市旅游行政主管部门吊扣、吊销其讲解证。

4、对讲解员擅自离团或自行乘坐观光车或缆车在前方等候游客的，将处罚每次50元。同时对造成游客投诉或重大影响的，将责令停团整顿，暂扣讲解证和深刻检查，并经学习合格后方可重返讲解岗位。

5、对讲解员不遵守工作作息时间规定，无故迟到、早退、病假的，将按照迟到15分钟以内，每次扣5元；迟到15—30分钟，每次扣10元；迟到30分钟以上，每次扣20元时；早退一次扣20元；脱岗30分钟以上，每次扣20元；旷工一次扣50元的规定进行处罚。对事假每月累计超过四天以上的，将每天处罚20元。

6、对讲解员因麻痹大意，不按安全规则操作，造成游客发生安全事故的，将责令停职反省，暂扣讲解员证，并由当事讲解员个人承担单位赔偿游客总金额的20%—50%。

7、对讲解员违反本办法规定的下列行为之一的，将给予每次30元以上300元以下处罚，同时责令限期改正；逾期不改正或情节严重的，可根据情节责令停团整顿、暂扣讲解证，直至除名，并报请市旅游行政主管部门吊扣、吊销其讲解证：

①讲解员进行讲解服务活动时，未佩戴讲解证和带10人以上团队未持话筒或带团时未向游客发放胸卡的(特殊情况除外)；

②讲解员未经讲解服务单位委派，私自承揽讲解服务业务或进行讲解服务活动的； ③讲解员擅自减少服务项目或终止讲解服务活动的；

④讲解员进行讲解服务活动时，有损害国家利益和民族团结言行的；

⑤讲解员进行讲解服务活动时，以任何方式向旅游者兜售物品或索要小费、礼品的；

⑥讲解员拒不接受市旅游行政主管部门、景区管理局景区景点管理机构和游客中心、讲解所检查的；

⑦讲解员擅自无故更改游览路线或中途终止讲解业务的;

⑧讲解员在带团过程中将团交给实习讲解员讲解的.8、对讲解员违反本办法规定的下列行为之一的，将给予每次500元以上5000元以下处罚，同时将追缴违规所得；情节严重的，可根据情节责令停团整顿、暂扣讲解证，直至除名，并报请市旅游行政主管部门吊扣、吊销其讲解证：

①违反本办法第十四条第七款规定，未尽真实说明或明确警示义务使旅游者遭受损害的； ②欺骗、胁迫旅游者消费或串通摊主、店主、车主欺骗、胁迫、敲诈旅游者消费的； ③无讲解证进行讲解活动或超越讲解证核定的服务区域提供讲解服务的；

④讲解员违反讲解服务费定价限额管理规定擅自收费和私自带客偷逃旅游门票的。

9、对讲解员违反转借、涂改、伪造讲解证规定的，将责令限期改正，收缴违法转借、涂改、伪造讲解证，同时给予１０００元以上５０００元以下处罚及停团整顿、暂扣讲解证直至除名处理；情节严重构成犯罪的，将移交公安机关，依法追究法律责任，并报请市旅游行政主管部门吊扣、吊销其讲解证。

10、如讲解员擅自违反以上规定并被处罚的，处罚金从讲解员当月工资内扣除。同时，景区管理局要将有关情况通报市旅游局，载入个人旅游从业资格档案。

11、游客中心和讲解所工作人员在对讲解员进行监督和管理的工作中玩忽职守，滥用职权，徇私舞弊的，由其所在主管部门或景区管理局给予行政处分。构成犯罪的，移交公安机关，依法追究法律责任。

讲解员聘用、培训和考试、考核管理

一、新招聘用讲解员必须是取得了市旅游局颁发讲解证，并参加讲解所统一组织的面试和景区景点知识、讲解技能培训，通过严格口试、笔试考核合格后的人员。

二、讲解员应积极、主动参加市旅游行政主管部门、景区管理局、游客中心和讲解所组织的各类培训学习及考试考核，努力提高讲解业务水平。

三、讲解员每年应自觉遵守和认真参加由景区管理局、游客中心统一举办的下列主要培训：

1、旅游黄金周之前，讲解所管理人员、导游、讲解员参加的1-2次导游知识、导游业务、团队操作、普通话、英语等专业知识的集中培训。

2、根据景区全面建设，不断提升服务品质的要求，对导游、讲解人员集中开展的1-2次管理制度、岗位职责、工作流程及ISO两套体系的岗前培训。

3、以确保讲解所整体讲解服务水平的稳定和逐步提升，对新进导游、讲解员和业务水平下降的导游、讲解员进行的临时针对性培训。

四、讲解所每年应切实加强对讲解员的业务培训和考试、考核，充分调动讲解人员的自觉学习性和努力塑造争先创优、不断竞争的良好工作风气，力促进景区景点优质讲解服务工作的持续提升。同时，讲解所每年应积极组织和支持讲解员、讲解所管理人员参加上级有关部门举办的各项业务技能培训及考核。

五、讲解员考试、考核由由从事旅游工作3年以上并持有国家旅游局颁发的《旅行社总经理资格证》或《旅行社部门经理资格证》的工作人员进行考核评价。

六、讲解员考试、考核由笔试和口试组成，其中笔试分占总分30%，口试分占总分70%。口试考核共分为普通话、语言逻辑、仪容仪表、讲解技巧四项，各项考核结果分别分为优良、合格、不合格三项（各项考核结果具体评价标准附后）。笔试主要包括政策法规、行政处罚、讲解员管理规定和都江堰市、都江堰及青城山景区景点的历史、人文、自然情况，风土人情和习俗等。

七、讲解员参加讲解业务培训学习和考试、考核结果将由景区管理局向市旅游行政主管部门通报后载入个人旅游从业资格档案，并作为景区管理局聘用、奖惩讲解员的重要参考依据。

游客对讲解员带团的投诉管理

1、游客中心将在景区各团队接待窗口设置以下旅游投诉点、投诉箱和公布投诉电话，并内设专职投诉接待处理人员，充分接受游客对讲解员服务质量投诉：

青城山—都江堰旅游景区管理局投诉电话：028—87120836

都江堰旅游质检所：028—96927（87271029）

游客中心投诉接待电话：028—872696782、游客中心电话投诉专职处理人员在接到投诉电话后，应在2小时内赶到现场处理，也可请投诉人员到中心投诉接待办公室解决。对接收信函投诉的应在接到投诉信函3日内做出答复。若游客已经投诉到报刊、电台、电视台的，游客中心应在3日内与编辑部取得联系，并作出明确答复。

3、游客中心电话投诉专职处理人员经深入调查、核实后，发现若游客投诉内容与实际不相符合的，应耐心对游客给予说明或答复。同时，在解决投诉过程中，应尊重游客，耐心听取其意见，避免发生正面冲突。

4、游客投诉内容涉及上级和有关部门时，投诉专职处理人员应立即向上级汇报和向有关部门转达，并向投诉游客说明情况。

5、投诉专职处理人员应认真、逐笔做好投诉电话处理意见记录，并定期进行整理、分析和信息反馈，以便游客中心、讲解所及时纠正、改进讲解员管理，加强讲解员奖惩考核。

**第四篇：讲解员**

讲解是以陈列为基础，运用科学的语言和其它辅助表达方式，将知识传递给观众的一种社会活动。讲解员是沟通博物馆、纪念馆与社会的桥梁和纽带，是博物馆、纪念馆的名片，讲解服务的质量和水平直接影响着观众的受教育和参观质量，影响着博物馆、纪念馆的窗口形象，甚至影响到一个地区和国家的形象。因此，如何选拔和培养讲解员，特别是培养优秀的讲解员，在博物馆、纪念馆社教事业中起着关键作用。

职业特点 编辑

讲解员

讲解是知识和语言的高度综合艺术，其职业特点与组团社导游员有着根本的区别，它综合了教师、播音、演讲、话剧、表演等专业的技术手段，是专业性、知识性和艺术性的综合。讲解员处于一个特殊关键的岗位，她面对的是一个知识层次、年龄层次等不相同的特殊团体，讲解员既担负着宣传和教育的职能，同时要能有效的组织引导观众参观，此外还担负着协调处理、写作研究等义务和职责。

综合素质 编辑

讲解员的选拔对于讲解员的培养很重要，一个优秀的讲解员必须具备良好的综合素质，其选拔的主要来源是大中专院校学生，因为这部分学生个人基础条件及基本素质较好，而且年龄特征在18-22岁之间，具有接受新事物的能力强、工作积极性强的特点。讲解员基本任职条件必须严格要求，特别是有些条件例如嗓音、形象等是通过后天无法达到要求的，要谨慎考虑。

一是讲解员应具有良好的思想品德与职业道德，遵守国家法律法规，有热爱祖国、热爱博物馆、纪念馆事业、热爱观众的情感品质，因为只有达到这样的条件，才能让讲解员树立起观众至上的理念，全心全意的为观众服务。二是要具有良好的文化素质和知识修养，不仅自身要掌握丰富的专业知识，同时要博览群书。讲解员最好是文博、历史、考古、旅游、中文、播音或相关专业毕业，大专以上学历。

三是应具有良好的公众形象，身体健康，身高、面容符合职业要求，这样才能给观众留下良好的第一印象，也有利于讲解的持续进行。四是具有良好的嗓音条件和语言表达能力，善于与观众交流。能通过和谐的语言将观众组织好。普通话水平应达二级甲等以上。外语讲解员或哑语、方言讲解员的语言也应达到相应的水平。此外，讲解员还应具有良好的性格特征、心理素质和反应能力，能面对不同的观众较好的完成讲解任务。对其兴趣和爱好也要有适当要求，精通琴棋书画、能歌善舞的讲解员总是令观众耳目一新。以上这些都是我们选拔讲解员的基本条件。

选拔程序 编辑

同时，讲解员的选拔，也应该规范的选拔程序。首先要在一定范围内详细公布招聘信息，确定选拔

讲解员

对象。其二是初次面试要到位、仔细，再确定进入复试人员。其三是严把复试关，最终确定人员参加试用，试用结束后，应该有一个上岗前的培训和考核过程，不合格者继续培训或结束试用。面试内容应该要包括自我介绍、语言表达能力、知识测验、职业答题和特长表演等。招聘组应该由主管领导、部门领导、人事主管以及资深讲解员组成。

培养目标 编辑

随着社会的发展，我们对讲解员的职业标准和要求也在不断的提高，观众需要的不再是简单的说教式讲解，而要求讲解员在讲解 过程中要多交流，需要的是生动、科学的讲解。从岗位特点来看，我们的培养

讲解员

目标是，要通过5-10年的培训，将讲解员培养成为“宣讲员、接待员、研究员、交际家”。从讲解员成长的历程来看，一般参加工作5-10年是熟悉过程，是积累经验和知识时期，在讲解工作岗位上至少8—10年以上才能步入成熟期。因此，管理者应改变“讲解职业是青春职业”的观念，应多花一些时间来进行现有讲解员的培训和提高，多组织一些专业技能比武，加强日常管理和考核，来提高讲解员的业务水平。

培养方法 编辑

一个优秀讲解员的培养，是一个长期和系统的培训过程。讲解员培训可以分为岗前培训和岗位培训、专业培训。首先，岗前培训对讲解员的成长成尤为重要，单位要有灵活的制度来规范管理讲解员，有培训计划和培训制度，年初或月初有目的的组织学习和培训。由单位邀请专家或由经验丰富的讲解员采取“传、帮、带”的方式，培养讲解员了解博物馆知识和陈列内容及讲解规律和技巧，新上岗人数多的要采取封闭式的培训。其次，后天培训是讲解水平提升的重要手段，主要是专业岗位培训，旨在提高讲解艺术和知识水平，可“送出去”或“请进来”组织各种专业培训。要积极组织参加各级专业培训和进修班，同时要有培训效果检验制度。例如可以由受培训的讲解员给新讲解员讲课或进行示范讲解等。此外，要向同行单位多交流经验，取他之长，补已之短。其三，要多进行模拟训练，特别是在重大接待时，可由多个讲解员共同组织进行模拟讲解等。单位自身要多组织技术比武，或积极参加各级专业技能比武，这有利于讲解员提高自身技能，增长知识，开拓眼界，增进交流。其四，通过多形式的组织文化训练来提高讲解员的归属感、集体意识、协调意识、服务意识和反应能力。培训内容 编辑

目前讲解员的职业培训还可以说是处于起步状态，还不成熟，自上而下没有行成一个好的培训机制，都是由各个单位自身来摸索经验，笔者认为其基本内容应包括：

一是职业道德 思想品德

讲解员作为“人类灵魂的工程师”，应具有良好的思想品德，是率先垂范的典范。首先要培养讲解员的爱国主义意识，能明确政治方向，维护国家和民族的利益和自尊；其二要培养讲解员认真学习、模范遵守国家法律法规和单位规章制度，讲文明，模范遵守社会公德和职业道德；其三，要培养讲解员具有观众至上的服务理念，能积极维护观众的合法权益；其四，培养讲解员具有敬业奉献精神，具有强烈的事业心和高度的责任感，有热爱观众的情感品质，能主动、热情、耐心、细致服务于观众。

二是专业知识

讲解艺术最本质的特征是知识和语言的有机结合，作为知识的传授者，讲解员要积极学习和掌握各方面的知识。首先

讲解员

是要非常熟悉文物、博物馆基本知识，掌握本馆陈列内容及相关展品的背景知识。其次是要掌握和熟悉社会基本知识（天文地理、史料传记、宗教风俗等）和学科知识（语言学、哲学、经济学、文学、艺术伦理学、心理学、教育学等）。除此之外还要了解、掌握与博物馆或社会发展相关的基本法律法规政策和当前社会动态。作为外语讲解员或哑语、方言讲解员应该要熟悉与该语言有关的基本知识，民俗风情等知识。

三是专业技能 其一，要加强语言的训练。其发音要标准，语言要规范；语言组织、表达能力较强，达到观点鲜明，内容准确，言简意赅，系统完整的要求；更要史物结合，注意声调节奏，追求有亲和力、声情并茂的讲解效果，增强吸引力和感染力；因人施讲，会针对不同职业、民族、年龄、职业、性别、文化水平的各种观众，组织不同的语言。有能力的要尽量掌握或熟悉一门外语，特别是外语讲解员、哑语和方言讲解员更应灵活的运用语言，结合实际有效的表达。此外，在运气发声、嗓音保护等方面加强培训，使讲解员具有音质优美、吐字清晰、声音洪亮的语音语貌。其二，要加强仪容仪表、礼仪礼节方面的训练。熟悉服饰的搭配，及外表的修饰，可以学习化妆的基本知识。讲解员的一颦一笑都会给观众留下深刻的印象，其行为举止、手势运用和讲解棒的运用要规范，适时，准确，待人接物符合礼仪的要求。此外，还要熟悉不同的民族、国家礼仪礼节的基本特点和要求。其三，熟悉和参与讲解词的写作，可以在写作过程中提高讲解员对陈列内容的理解，提高文字水平。其四，可以全方位培养讲解员的综合能力，能唱、会跳的讲解员有利于促进讲解服务的持续提供，同时也利于讲解员自身的提高。

其它相关 编辑

此外，要培养讲解员熟悉和处理突发疾病和突发事件等紧急事故的处理流程，能在有效时间内报告相关部门，并做出处理或协调处理。同时，作为单位人，要培养讲解员熟悉本单位的内部管理的规章制度以及基本情况和事业发展思路等，讲解员要参与陈列的形式设计、内容设计及陈列布展工作，同时要积极投入博物馆学和陈列主题研究。

自我提高 编辑

当然，每一次培训之后都应该建立有制度和方法来检验和考核培训和学习后的效果，才能促进讲解员的再提高。在后天的培养提高过程中，讲解员本身既要多参与讲解实践活动，加强自身学习，提高理论修养水平；也要积极参与各项社会活动，提高适应各种环境的能力，使自己培养成为多面手；更要加强身体煅练，多参加形体训练，保持良好的公众形象，才能成为一名优秀的讲解员。

**第五篇：讲解员**

讲解员—基本素质复习

1、讲解员须加强的自身修养主要有哪几方面？

情操修养，道德修养，文化修养

2、讲解员应具备什么样的情操修养？

（1）对国家，讲解员要树立爱国心；

（2）对集体，讲解员要树立集体主义精神；

（3）对游客，讲解员要树立全心全意为之服务的精神；（4）对个人，讲解员要树立远大的人生理想。

3、从职业特点来看，讲解员应从哪几方面加强自身良好心理品质的建设？

良好的观察能力；良好的注意能力；良好的意志品质；性格开朗，兴趣广泛。

4、构成导游服务的三要素是什么？

语言，知识，服务技能。

5、讲解员的职责？

导游讲解；安全提示；宣传保护知识。

6、致欢送辞的内容一般包括哪些？

（1）回顾旅游活动，感谢大家的合作；（2）表达友谊和惜别之情；（3）诚恳征求游客对接待工作的意见和建议；

（4）若旅游活动中胡不顺利或旅游服务有不尽如人意之处，景点讲解员可借此机会再次游客赔礼道歉；

（5）表达美好的祝愿。

7、什么是景区讲解员？

景区讲解员是在博物馆或重要景区为游客提供导游讲解服务的人员，通常由所在景区景点统一培训和管理，具有较丰富的相关专业知识。

8、讲解员怎样做到真诚待人？

（1）真诚待人是最本质的灵魂；（2）真诚待人不要怕“碰钉子”；

（3）真诚待人要建筑在实事求是的基础上；（4）真诚待人最需要景点进解员自身的感受。

9、调节游客情绪，消除其消极情绪的方法主要有哪些？

（1）补偿法；（2）转移注意法；（3）分析法

10、讲解员应具备哪些行为规范？

忠于祖国，坚持“内外有别”原则；严格按照规章制度办事；执行请示汇报制度；自觉遵纪守法；自尊自爱，不失人格、国格；注意小节。

11、讲解员服务规程一般包括哪些步骤？

服务准备，导游讲解服务，送别服务。

12、讲解员如何做好业务准备工作？

讲解员在每天上岗之前要设计好一天的讲解内容、参观路线，根据不同游客做哪些变化，做好相应的知识准备，力争每天都有新内容，新知识，做到常讲常新。

13、讲解员致欢迎辞的主要内容有哪些？

欢迎光临，自我介绍，表示愿意为大家服务，欢迎多加指导。

14、讲解员的工作场所通常包括哪些地点？

旅游区，自然保护区，博物馆，纪念馆和名人故居等。

15、讲解咒导游工作的特点是什么？ 专业性强，工作量大，重复性强，要求导游讲解更加规范；

16、讲解员的职业技能包括哪些方面？

语言能力，讲解能力，交际能力，组织能力和其他专项能力

17、讲解员应具务哪些职业道德？

热爱祖国，自尊自强；遵纪守法，敬业爱岗；公私分明，诚实善良；克勤克俭，宾客至上；热情大度，清洁端庄；一视同仁，不卑不亢；耐心细致，文明礼貌；团结服从，不忘大局；优质服务，好学向上。

18、讲解员调解观赏节奏应注意哪三点？

有张有弛，劳逸结合；快慢相宜；导、游结合。

19、在什么情况下讲解员需向游客进行道歉？

一是讲解员由于本身的过失，包括语言的不慎和工作上频繁失误，给游客造成了损害； 二是相关旅游接待单位服务上的欠缺，使游客利益受损； 20、讲解员在接待老年游客时应注意什么？

适当放慢行进，讲解速度；耐心解答所提问题；预防老年游客走失；尽量多作提醒工作。

21、讲解员在接待残疾游客时应注意什么？

端正态度，尊重友好；提供服务时要注意保护游客自尊；不要主动打听残疾原因。

22、讲解语言的基本要求有哪些？

（1）语音语调适度，音质优美；（2）语言节奏适中；（3）语言生动；（4）语言规范。

23、幽默在讲解语言中有何作用？

融洽关系，调节情绪，摆脱困境，寓教于乐。

24、讲解应遵循哪些原则？

以客观事实为依据，针对性，灵活性。

25、讲解员对较大浏览项目的讲解多采用“分段讲解法，触景生情法，故事讲解法，简单概述法”中的哪种方法？ 分段讲解法

26、讲解员浏览途中风到景物后，不是简单的只讲一下景色，而是由此引出话题，介绍事情，即景生情，即景起兴，借题发挥。这种讲解方法属于“触景生情法，即景与情法，画龙点睛法，有问有答法”中的哪种方法？ 触景生情法

27、讲解员讲解中的引而不发法是指什么？

讲解员给游客以启示，指点，让游客去思考，判断，琢磨，以至自己说出答案。

28、对待普通游客，讲解员的讲解技巧有哪些？

虚实结合法，问答法，借用故事法，拟人比喻法以及活用数字法

29、对待层次较高的游客，讲解员的讲解技巧有哪些？

画龙点睛法、制造悬念法、设置疑问法，巧妙穿插法以及储蓄幽默法。30、讲解员讲解时距离游客多远？

大约离游客1米左右

31、一般情况下，游客不愿听讲解员的原因有哪些？

（1）游客疲劳太累；（2）讲解员水平很一般，提不起游客的兴趣；（3）讲解员与游客交流时间太少；（4）游客忙于自己的事情。

32、讲解员怎么样才能够做到言之有理？（1）以事实为依据，不要言过其实和弄虚作假；（2）不仅要讲解有道理，还要理让游客；（3）防止游客过于喧宾夺主。

33、讲解员怎么样才能够做到言之有趣？

（1）语言必须生动、形象、幽默和风趣；

（2）讲解员在制造风趣幽默时不要伤害游客的自尊心而引起反感。

34、讲解员怎么才能够做到言之有物？

讲解员在语言中应该要有人、物、景，而不是空洞干巴的词汇堆积。

35、讲解员怎么样才能够做到言这有神？

一是讲解应具有科学性、知识性、趣味性和艺术性；另一方面，要善于掌握自己游客的神情变化。

36、讲解员怎么样才能够做到言之有力？

一是讲解员要正确掌握语音、语气、语调，既要鲜明生动的语言，又要注意语言的音乐性和节奏感；另一方面，是指讲解员讲解结尾时要紧扣主题，铿锵有力。

37、讲解员怎么才能做到言之有情？

（1）言之有情是难度较高的讲解方法，最受欢迎的一种导游服务；（2）讲解需要有感情，通过自己的语言、表情、神态等传情达意；（3）更重要的是在与游客交流服务时，要有感情。

38、景点讲解时怎么样运用好详细述说法？

（1）先外后内；（2）先过去后现在；（3）先一般后精彩；（4）防止过长过褴；

39、景点讲解时怎么样运用好简洁述说法？

简洁并不是简单，也不是简短，更不是扼要概括，而是根据内容以最精练的语言表达，就是简洁明了，不说废话和多余的话。40、景区（点）的概况介绍一般包括哪些内容？

基本概况，如历史背景、规模、布局等；特征、价值；参观浏览的有关规定和注意事项。

41、讲解语言的八要素是什么？

言之有物、言之有据；言之有理，言之有礼；言之有神，言之有趣，言之有喻。

42、为什么说导游讲解贵在灵活、妙在变化？

由于游客的审美情趣各不相同，各旅游景区的美学特征也千差万别，大自然又变化万千、阴晴不定，浏览时的气氛、游客的情绪也在随时变化。所以，即使游览同一景点，讲解员应根据季节变化，时间，对象不同，采用世合实际的讲解方式。

43、讲解员在讲解过程中运用态势语言时要注意哪些问题？

一要恰当，二要自然，三要结合起来运用，四要克服某些不良的下意识动作。

44、讲解员在讲解过程中如何运用目光向游客传递亲切友好的信息？

目光应该是正视，视线与游客接触的时间不宜过长，还需要环视，以观察游客的动向和反应。

45、讲解员的走姿有怎么样的要求？

讲解员的走姿要轻巧，自然、大方，走路时保持上身的自然挺拔，立腰收腹，身体的重心随着步伐前移，脚步要从容轻快，干净利落，用眼睛的余光观察游客是否跟上。

46、讲解员在讲解过程中常表现的面部表情分为哪两种？

（1）自然表现；（2）微笑表情

47、讲解员的着装基本要求是什么？

一要整洁，二要协调，三要有风度。

48、讲解员在讲解过程中控制声音强弱时要遵循什么原则？ 第一，根据游客数的多少和讲解地点周围的环境来调节音量；第二，根据讲解和言谈的内容来调节音量。

49、带领团队游客在嘈杂的环境中进行讲解时，讲解员应站在什么位置？

讲解员应面向游客，站在半弧形游客的圆心位置上。50、对讲解员来说，什么是比较理想的语速？

是语速适中、快慢结合、有所变化。同时要根据讲解的对象和内容而定。

51、讲解员如何进行形象定位？

要保持职业化形象，要重视第一印象、52、讲解员如何进行风格定位？

（1）保持理智；（2）保持轻松的风格；（3）保持热情的态度

53、在交际场合，称谓很重要，一般可分为哪几种？

职务称，姓名称，一般称，职业称，代词称，亲昵称。

54、怎么样理解讲解员的仪容仪表？

容貌、姿态、服饰等，是讲解员精神面貌的外观体现，它是讲解员的道德、修养、文化水平、审美情趣及文明程度有着密切的关系。

55、游客对讲解员的基本要求？

亲切、开朗、口齿清楚、用语优美、有真挚诚恳的态度，行动迅速标准，以及有涵养和优雅性。各种事件的处理都是重点。一定要活学活用。

56、讲解员的形象准备包括哪些内容？

着装要符合地区、本民族族的着装习惯和讲解员的身份，衣着大方，整齐、简洁，要方便，导游服务工作，佩戴首饰要适度，不浓妆艳抹。不用味道太浓的香水，应将导游证或胸卡佩戴在正确位置。

57、讲解员在同游客聚谈时要注意哪些礼貌礼节？

态度要真诚，庄重；表情要自然，大方；目光要坦率、诚实；语言要优雅、得体；体态要适当配合。

58、什么是表情语？它主要表现在哪些方面？

表情语是通过面部和姿态来表现人的思想感情，传递信息的态势语言，主要表现在人的坐姿、立姿、面部、服饰、发型等方面。

59、什么是动作语？它主要表现在哪些方面？

动作语是通过全身或身体一部分的活动来表现人的思想感情和传递信息的态势语言，主要表现在人的走姿、手势、点头、目光、鼓掌等方面。60、什么是姿态表情？

姿态表情是以静态姿势来反映人的心理状态和传递信息，包括坐姿和立姿两种。61、什么是服饰语，讲解员服饰的基本要求是什么？

服饰语是通过服装和饰品传递信息的一种姿势语言，一般来说着装要整洁；协调，与本人体型相称；有风度，反映精神面貌。62、什么是手势语？

手势语是通过手的挥动和手指动作来表达语义和传递信息的一种姿态语言，包括握手，抬手和手指动作等。63、什么是旅游服务的座右铭？ 宾客至上 64、讲解工作具有哪些性质？

服务性、文化性、社会性、经济性、涉外性 65、讲解中涉及的自然旅游资源，根据《中国旅游资源普查规范》可分为哪三类？ 地文景观，水域风光，生物景观 66、在参观景区过程中，游客由于不小心受伤出血，应采取止血措施，止血的方法有哪些？

指压法，包扎法，止血带法。67、对于在景点购买纪念品并且需要邮寄的游客来说，包裹大小很重要，根据国内超常规特快邮件业务，其邮件单位最大长度和最大重量分别是多少？ 邮件单位最大长度为1.5米，最大重量为60KG 68、中国古代藏书七阁是指什么？

北京文渊阁、圆明园文园阁、承德避暑山庄文津阁、扬州文汇阁，镇江文宗阁，杭州文澜阁，沈阳文溯阁 69、待客礼仪怎么样规范了认真待客？

（1）主动、热情、周到、善解人意；（2）集中精神（3）诚恳招待。70、什么样的工作仪态是讲解员带团必须达到的礼仪要求？

合乎规范，优雅大方的工作仪态是景点讲解员带团必须达到的礼仪要求。71、带团过程中，讲解员在走的基本仪态方面应该注意些什么？

讲解员的步态应从容、轻快。步幅适中，均匀、步位平直。72、讲解员讲解时最基本的要求是什么？

讲解员讲解时内容准确，表达流畅，条理清楚，语言生动，手法灵活。73、讲解员在导游过程中应杜绝哪些问题？

接打电话、吃零食，中途丢下旅客独自离去。74、讲解员在导游过程中应杜绝哪些问题？

讲解时，应该面对游客，切记屁股对着游客。75、游客出现挑剔时，讲解员应该怎么办？

一旦发现旅客有挑剔和责难的苗子时，讲解员首先要主动拜访游客，认真听他们的指责言语，必要时要做写些笔记，态度上表现出有诚意，并不断地点头表示同意游客的意见，此时，最好不要打断游客的说话，尽可能地让他发泄，当游客可话可说时，能够接受讲解员说话时，讲解员才能心平气和地，耐心地解释那些挑剔的问题，同时也应虚心地接受“挑剔中合理部分”，并且着手改正存在的问题和服务缺陷。76、致欢送辞的基本要求是什么？ 一要真挚；二要回味；三要留恋。77、什么叫礼仪？

礼仪是指在特定或隆重的场合表示友好和敬意的的仪式。78、什么叫礼貌？

礼貌是指人们在相互闪往活动中表示友好、敬意的行业规范。79、礼貌包括哪些内容？

（1）态度和善（2）遵守秩序（3）尊老爱幼（4）仪表端庄（5）言行一致（6）整洁卫生

80、什么叫礼节？

礼节通常是指人们在日常生活中表现出来的行为举止的规矩或形式。81、礼节是礼仪的重要组成部分，它是礼貌的具体表现。现代人见面礼有几种表现形式？

（1）致意（2）握手（3）鞠躬（4）敬礼（5）合十礼（6）叩指礼（7）拥抱礼（8）吻礼

82、服装分类标准很多，可按年龄、性别、季节区别，从礼仪的角度，服装可按其用途和场合标准划分为哪几种？

（1）礼服（2）西装（3）制服（4）便装（5）涉外服装 83、致欢迎辞的基本要求是什么？

一要真挚；二要适度；三要热情；四要因人而异； 84、什么叫仪态？

仪态是人际交往过程中身体呈现的各种姿势及其风度，它包括举止、言谈、表情等。85、举止形象包括哪几个方面？

（1）站姿（2）坐姿（3）走姿（4）蹲姿（5）手势 86、站姿的具体要领？

（1）头正（2）梗颈（3）展肩（4）挺胸（5）收腹（6）提臀（7）腿直（8）平视（9）微笑

87、站姿的种类？

（1）正步站姿（2）分腿站姿（3）丁字步站姿（4）扇形站姿 88、行路礼仪讲究礼貌和行为规范，行走时要杜绝哪些无礼举止？

（1）边走边吃（2）大声喧哗（3）乱扔垃圾（4）随地吐痰（5）踢物毁物（6）过分亲密

89、走姿的具体要求？

（1）讲究步姿（2）讲究步位（3）讲究步度（4）讲究步速（5）讲究步韵 90、走姿的种类有几种？

（1）前行式走姿（2）后退式（3）侧行式（4）前行转身式（5）后退转身式 91、日常交往的行路礼仪讲究哪些方位？

（1）总体原则：以右为尊，以内为尊，以前为尊；以左为卑，以外为卑，以后为卑。但有时要具体情况具体分析。

（2）一人行，右为宜。（3）两人行，右为尊。（4）三人行，中为上。

（5）多人行时，迎客走在前，送客走在后。（6）上下楼梯，走马路时，内为上。

92、应避免出现的错误走姿有哪些？

（1）八字步（2）摇晃（3）张望（4）奔跑（5）并行（6）手部乱放 93、手势的总体原则？

（1）手势不宜过多（2）手势不宜过大（3）手势不宜过快（4）手势不宜过高。94、常见的手势有哪几种？

（1）请（2）招呼他人（3）挥手道别（4）指引方向（5）递接物品（6）鼓掌（7）展示物品

95、日常生活中个人举止的禁忌有哪些？

（1）控制体声（2）控制体味（3）控制小动作 96、服务交谈的技巧有哪些？

（1）学会倾听（2）学会赞美（3）记住别人的名字（4）把对让给对方（5）区别对待 97.言谈形象有哪几方面礼仪？

（1）称呼礼仪（2）交谈礼仪（3）演讲礼仪（4）电话会议 98.待客礼仪怎样规范了礼貌送客？

（1）把握送客尺度（2）明确送客地点（3）目送客人离开 99.被称为福泽皇家的瑞兽，并列为“四灵”的是什么？ 龙 凤凰 麒麟 龟

100.日常交往介绍的种类有哪些？

（1）正式介绍（2）非正式介绍（3）自我介绍（4）集体介绍

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！