

## 任务二 | 掌握针对游客注意的服务策略



### 一、了解服务对象,加强服务的针对性

了解游客相关信息,如职业、年龄、居住地等信息,在服务中有针对性地提供服务,可以拉近与游客之间的心理距离,也更容易引起游客的注意,提高的服务的有效性。

### 二、优化服务环境,防止干扰

注意的稳定性指注意能够长时间地保持在对象上。与注意稳定性相对应的是注意的分散,即当新鲜刺激出现时,游客很容易被吸引,把注意转移到新的事物上。因此保持游客注意的稳定性,应先优化服务环境,防止吸引无意注意的刺激出现。如在会议旅游中,会议现场服务的主要目的是使与会的游客认真听取会议内容,而会议服务人员的服务就有可能成为干扰。因此,在会议服务中,会场环境要干净、整洁,色彩和谐。服务人员的制服要朴素大方,所穿的鞋子应是走路无声的软底鞋,除了茶水服务外,一般不要在会场随意走动。



#### 小资料

#### 会场的色彩与色调

不同的色彩与色调能使人产生不同的心理感受。如红色、橙色、黄色等颜色给人以热烈、辉煌、兴奋的感觉;青色、绿色、蓝色等颜色给人以清爽、娴静的感觉。因此,时间较长的会议,会场可用绿色、蓝色的窗帘,多布置绿色植物等,以消除与会者的疲劳;代表大会、表彰庆祝大会,会场的色调布置要鲜亮、醒目一些,以显示热烈、庄严、喜庆的气氛,还可以在主席台摆放一些色彩缤纷的鲜花,两侧排列鲜艳的红旗,周围悬挂一些红底黄字的标语。在我国,一般认为红色象征着火热、豪迈、奋进,黄色象征着温暖、高贵、辉煌。当人们走进以红色为主色调布置的会场时,就会感到振奋、激昂,很快就能融入会议的气氛中。



### 会议中的茶水服务

大型会议、茶话会、会谈等,由于出席的人数多,入场又比较集中,一般不采用端茶上水的方法,而是提前将放有茶叶的杯子摆在桌子上,活动即将开始时由服务员用暖瓶直接在桌前往杯中倒水。第一次续水一般在活动开始后 30 分钟,以后可以每 40 分钟续水一次。对会议报告人要视情况多续几次,不要待他的水喝干再续,这是很不礼貌的。

### 三、安排参与性强的活动,吸引游客的注意

一般来讲,参与性强的活动容易吸引游客的注意。在前往景点的途中,游客坐在大巴车上容易睡觉,导游通常会采取对歌、猜谜语等参与性强的游戏活动以吸引游客的注意。

### 四、合理组织旅游活动,保持游客注意的持久性

在旅游活动中,合理的组织旅游活动,张弛有度的活动安排,可以使游客的注意力更持久。如在景点安排上,自然旅游资源与人文旅游资源要有机结合。如果去了登封的少林寺,接着去洛阳的白马寺,然后再去龙门石窟,会使游客感到乏味,失去兴趣。或者游客爬完嵩山又去白云山,然后去天池山,这样的安排会使游客体力透支、疲惫不堪,难以完成旅游计划。如果去白马寺后,安排白云山游玩,然后再去欣赏龙门石窟,则会使游客旅游尽兴,即使遇到身体有些累的情况,游客也会克服困难,坚持到底。



### 适时提醒,转移注意

旅游活动中,有很多情况会导致游客处于分心状态。导游的适时提醒显得十分必要。如游客在大自然中被美景所吸引而让水打湿了鞋,这就是游客注意在客观环境的影响下处于“分心”状态。如汽车转弯、危险多发地带、有特殊要求的地方等,导游要适时提醒游客,以促使他们转移注意。



## 思考与练习

### 一、我来练一练



模块二

项目二测试题

### 二、我来填一填

1. 注意指\_\_\_\_\_。
2. 注意的特点有\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_。
3. 影响游客无意注意的因素有\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_。
4. 有意注意指\_\_\_\_\_。

### 三、我来想一想

1. 举例说明注意的两种类型的异同。
2. 引起游客无意注意的因素有哪些,你能举例说明吗?
3. 旅游活动中,针对游客的注意力提供的服务策略有哪些?

### 四、实训项目

观察图 2-23,你会看到中间的小方块一会儿在大方块的外面,一会儿在大方块的里面,两个方块的位置相互跳跃式地变换着。我们把这种对象与背景周期性的变化称为注意起伏。测一测你一分钟内注意起伏的次数。

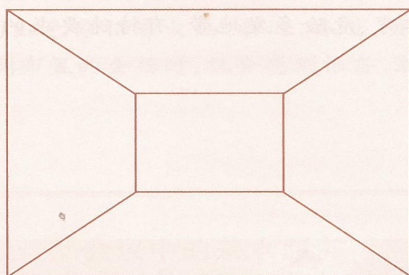


图 2-23 注意的起伏