



第三章

旅游工作者的沟通技能

【学习目标】

- (1) 掌握沟通的定义；
- (2) 了解旅游沟通技能的种类；
- (3) 认识旅游服务中沟通技能的重要性。

【技能要求】

- (1) 学会一项沟通技能；
- (2) 记住有效沟通的原则。

【核心概念】

沟通技能、沟通过程、言语沟通、非言语沟通、有效沟通



引导案例

数字忌讳

对于数字,港澳同胞都喜欢3和8,忌讳4和14,因为3和8同“生、发”谐音,如328则认为“是生意发”;相反“4”和“死”谐音,则被认为预兆不好。

日本人忌讳4和9,因4与“死”谐音,9与“苦”谐音。在欧美地区则忌讳13,若刚好遇上13号又是星期五则认为“黑色星期五”,有不祥之兆,因为13号星期五是耶稣的受难日,故忌之。

资料来源: <http://www.canyin88.com/baodian/20083121043.htm>

点评:

由于文化的背景不同,在不同的风俗习惯中,逐渐形成一些数字忌讳。数字忌讳体现了人追求幸福,避免苦难的愿望。在旅游服务过程中,注意避免触及禁忌话题和内容,满足旅游者讨吉利、求吉祥的心理,才能形成愉快的情绪。实现旅游工作者与旅游者之间的良性交流,旅游者得到旅游工作者的祝福,满意感增强。旅游工作者具有良好的沟通技能是做好旅游服务工作的重要基础之一。



第一节 沟通技能

旅游服务就是旅游工作者和旅游者之间发生的人际交往,旅游服务中的人际交往主要是服务与被服务的关系。旅游工作者为旅游者提供服务的过程,就是进行沟通的过程。旅游工作者从事旅游服务工作时,就要频繁地接触旅游者,同各种各样的人打交道,进行信息和情感沟通完成沟通过程。旅游工作者具有良好人际沟通技能,才能妥善地处理好人际关系,实现有效的沟通,提供高质量的旅游服务。

一、沟通的概述

在旅游活动中,大量存在人际交流过程,旅游服务工作的核心在于其人际性。人际沟通技能在旅游服务工作中十分重要,旅游工作者为旅游者提供的旅游服务,主要通过应用人际沟通技能实现。旅游工作者通过人际沟通技能训练,获得人际沟通技能为旅游者提供服务。旅游工作者达到工作岗位对人际沟通技能的不同标准要求,提供高质量水平旅游服务,完成对旅游者的心理服务,沟通技能已成为核心职业素质之一。

(一) 沟通的定义

沟通是指人与人之间的信息交流,同时伴有思想与感情的传递和反馈的过程。旅游工作者在提供旅游服务时,使用 30% 的时间用于分析和处理业务问题,需要使用 70% 的时间用于与旅游者沟通。旅游工作者不但需要旅游专业知识和业务技能,而且需要具备与他人实现良好沟通的能力。

(二) 沟通的主要作用

沟通主要有传递和获得信息以及改善人际关系两个作用。

1. 传递和获得信息

旅游服务过程中,旅游工作者和旅游者之间信息的传送、交流和解读,使双方处于持续地沟通的过程中。旅游工作者和旅游者之间通过沟通,交换有意义、有价值的各种信息,使旅游活动顺利开展。在双方的沟通过程中完成旅游产品的生产与消费。

旅游工作者掌握有效的沟通技巧,了解如何有效地传递信息的方法,与旅游者积极地进行沟通,提供全面准确的信息,能够提高旅游服务工作的质量,提高旅游者的满意度;旅游者从沟通过程中获得旅游经历和旅游信息形成对旅游过程的美好记忆。

2. 改善人际关系

旅游工作者和旅游者之间的沟通,能够促进彼此人际关系的建立,保障两者之间人际关系的维持和发展。有效的沟通可以赢得和谐的人际关系,而和谐的人际关系又使沟通更加顺畅,在旅游工作者和旅游者之间形成良性循环,建立彼此的合作关系。

旅游工作者和旅游者之间人际关系不良会影响沟通,而不恰当的沟通又会使人际关系变得更坏,形成恶性循环,给旅游活动带来损害。旅游工作者使用人际沟通技能与旅游者进行有效沟通,避免误解和恶性循环的发生,提高沟通水平建立良性循环。



（三）沟通技能

沟通技能是指沟通者所具备的能胜任沟通工作的优良主观条件。旅游工作者的沟通技能体现在与旅游者有效地进行信息沟通,沟通行为符合沟通情境和彼此相互关系的标准或期望,沟通活动在功能上达到了预期的目标。

在旅游服务中,由于工作需要,旅游工作者的主动沟通更容易与旅游者建立并维持良好的人际关系,更可能在人际交往中获得成功,完成旅游服务工作任务。旅游工作者善于应用沟通技能与旅游者进行沟通,促进双方达成共识才能顺利完成旅游活动。

二、沟通过程

沟通过程是指信息通过不同的要素进行传递的过程,包括输出者、编码、信息、渠道、接收者、解码、反馈 7 个主要因素。

（一）输出者

输出者是指在沟通中具有沟通需求并发出信息的人。在旅游活动中,人将获得的特定的思想、消息或情感,传送给特定的对象的意向和需求时,就成为信息输出者。

输出者是信息的来源,必须在充分了解接收者的情况下,按照规则对信息编码以利于接收者的理解,选择合适的沟通渠道,使信息通过特定媒介渠道,到达信息接收者,信息输出者最终实现与他人共同分享信息。

（二）编码

编码是由输出者将观念转化为系统化的符号形式表达信息的过程。编码包括语言编码和非语言编码。采用适当的编码形式有利于信息的传递和接收,有利于接收者对信息的正确理解,形成真实的反馈,促进信息的再次交流。

（三）信息

信息是指由输出者经过编码所创造的一切言语和非言语的符号。通过编码形成的组合符号构成的信息表达了输出者意欲传达的意义。输出者要影响接收者,必须通过信息使二者沟通。在沟通过程中传给接收者的言语和非言语形式的信息,其形式完全相同,但往往同样的信息,输出者和接收者可能有着不同的理解,发生这种情况是由于信息的输出者和接收者的自身差异造成的。

（四）渠道

渠道是指信息的载体,连接信息的输出者和接收者。信息必须借助于一定的渠道或媒体作为载体才能实现交流和传递。不同的渠道具有不同的特性,信息输出者应依据信息的特点,选择相应的渠道以利于信息的传递。

（五）接收者

接收者是指沟通过程中获得信息的人。信息输出者和接收者构成了信息沟通过程的主客体。输出者是在沟通过程中发出信息的一方,接收者是在沟通过程中接收信息的一方,它们互相依存,缺一不可。在信息反馈阶段,信息输出者和接收者的角色互换,使沟通过程持续进行下去。



（六）解码

解码是指接收者根据自己的知识、经验和思维方式将接收到的言语和非言语符号转化为信息接受者所能理解的意念的过程。接收者将信息转化为他所能了解的想法和感受,对输出者的行为赋予意义。解码过程受到信息接收者的知识水平、理解能力、社会经历、个人素质以及对信息输出者的期望等因素的影响。

（七）反馈

反馈是指信息接收者承认已接收到输出者传来的信息,并向输出者表明对此信息的理解。通过反馈信息输出者了解沟通的效果,信息接收者的及时、主动、准确地向信息输出者反馈自己的想法和对信息的接收程度,有利于沟通双方准确地理解对方的意图,避免造成误解。

三、沟通方式分类

在沟通过程中,根据沟通符号的种类分为言语沟通和非言语沟通,其中言语沟通包括书面沟通与口头沟通,非言语沟通主要包括体态语。根据沟通中的互动性分为单向沟通与双向沟通。

第二节 旅游工作者言语交流技能

旅游工作者言语技能表现在旅游服务的全过程中,言语是语言的口头沟通形式,在表达思想感情方面具有直接、生动和形象的特点,便于旅游者的接收与理解。有声语言是通过人的口腔和发音器官发出声音,通过耳朵和人的听力系统来接收信息,言语是人们最常用、最主要的交际手段,旅游工作者在工作过程中应使用旅游服务用语。

一、旅游服务用语的特点和基本要求

（一）旅游服务用语

旅游服务用语是旅游工作者在接待旅游者时,能在旅游服务人际交往中有效而愉快地进行信息交流和传递,形成良好人际交往氛围的规范的有声语言形式。为塑造旅游工作者的良好形象,用婉转、轻柔、悦耳的旅游服务用语跟客人交流是旅游工作者的必须具备的职业技能之一。

（二）旅游服务用语的特点

旅游服务用语具有言辞的礼貌性、柔性语言、规范语言和使用的灵活性的特点。

1. 言辞的礼貌性

旅游服务用语的礼貌性,主要体现在旅游工作者在为旅游者提供服务时,使用以尊敬语、谦让语和征询语为基础的语言。旅游服务用语言辞的礼貌性,使旅游工作者和旅游者之间通过语言迅速建立起情感的纽带,旅游工作者使用礼貌用语,在友好、亲切、尊敬、悦耳的语言所营造的体贴、愉快、温馨、和谐的氛围中,为旅游者提供优质服务,满足旅游者受尊重



的需要。

(1) 尊敬语

尊敬语是指恭敬口吻的用语。每个人都希望受到别人的尊重,为满足旅游者这一心理需要,旅游工作者在旅游服务中可多使用尊敬语使旅游者产生愉快的感受。“良言一语三温暖,恶语一声六月寒。”在旅游活动中旅游者希望受到尊重,旅游工作者在服务过程中使用“您好”作为招呼语表现对旅游者的尊重,使用“对不起”表达歉意会使旅游者得到心理平衡减少不快。对旅游者的致谢,适当的赞美,会引发愉快之情。

(2) 谦让语

谦让语又被称作自谦语,是指以谦逊的态度来叙述自己的动作或有关事物时的语言。“谦虚”、“谦让”是中华民族的传统美德之一,在人际交往中,使用“谦让词”是尊敬对方的另一种表现形式。如果在为旅游者服务过程中,经常使用“请您指教”、“请多多关照”等词句,能够体现宾客至上的服务宗旨,形成谦逊的礼仪形象。

(3) 征询语

征询语是指征求意见和询问需求的语言。旅游工作者在接待服务中,向旅游者进行征询,能够准确地了解旅游者的消费心理和需求,以便有针对性地提供服务。旅游工作者经常将“这样可不可以?”“您还满意吗?”之类征询语挂在口头,显得更加谦恭,其服务工作会得到更多的支持。

例如,“您是喝咖啡还是喝茶?”“给您上的啤酒需要都打开吗?”等。使用征询语是服务过程中的必备环节,如果省略可能会引发服务上的错乱。在餐饮服务中,重要的客人还未到,服务员不征求客人的意见就上菜,或者不征求客人意见就把还有菜的盘子撤掉等都会惹恼客人,给自己和餐厅带来本可避免的麻烦。

2. 柔性语言

柔性语言是指运用各种曲折含蓄的语言来表达意思。旅游工作者使用柔性和委婉的语言进行沟通,会取得良好的效果。旅游工作者表达同样一个意思,应避免直率的言谈、直言相告所产生的尴尬,维护旅游者的自尊。有些话直接表白会使旅游者处于窘迫的状态,需要巧妙地使用委婉语言技巧,含蓄地提醒引导旅游者,达到预定的目的。

有的情况下,旅游者提出的要求一时难以满足,直接回绝就会影响双方的关系,旅游工作者就要采用柔性语言婉转拒绝。若旅游者提出到旅游工作者家中参观的要求时,旅游工作者可以家中房屋正在被装修为由委婉拒绝旅游者的要求。

例如,导游员在对待一个由于迟到已经充满自责的旅游者时,进行婉转的提醒会产生更好的效果。对于迟到的旅游者,导游员采用“怎么才到,让大家等你,下回不许迟到!”的批评方式,会严重伤害迟到者的自尊心;而使用柔性的语言“别着急,注意安全,我们等您,昨天晚上睡得太晚了吧,今晚可要注意早休息,以免影响后续行程。”就会提高规劝的效果。

3. 规范语言

规范语言是指旅游工作者在旅游服务过程中按照行业要求所使用的语言。旅游工作者语言交流要符合一定的行业规范,在旅游服务工作中使用规范语言能直接表现出职业素质水平。旅游工作者的口头语言有其特定的内容和形式,形成口头语言的规范。在旅游服务工作过程中,应使用符合约定俗成的口头语言规范的常用礼貌用语。



例如,寒暄时说“您好”,询问姓氏说“贵姓”,向人求助说“请帮忙”,客人到来说“光临”,向人询问说“请教”,等待别人说“恭候”,客人入座说“请坐”,麻烦别人说“打扰”,得到帮助说“谢谢”,祝人健康说“保重”,向人祝贺说“恭喜”,得到感谢说“愿意效劳”,临别分手说“再见”。

4. 使用的灵活性

旅游服务用语使用的灵活性是指旅游工作者应根据不同的情境使用不同的语言方式。旅游服务用语丰富多彩,生动灵活,尊敬语、谦让语、问候语、致谢语等多种旅游服务用语的使用,应该随着时间、场合、接待对象等的变化而灵活应用,使用旅游服务用语要分清场合,当旅游者的情绪好,可以说一些幽默和吉祥的话语来助兴;反之,则要多用委婉征询的话语去交流和沟通,同时还要注意语气、语调和语速的控制。

例如,对来访的旅游者,使用“欢迎光临”、“欢迎惠顾”等;按时段,使用“早上好”、“下午好”、“晚上好”等;赶上下雪天时,可以说“外面路滑,请您慢走,注意安全,再见!”等,具有温暖感旅游服务用语,使旅游者感受到受尊重、被关心。

(三) 对旅游服务用语的基本要求

旅游工作者使用旅游服务用语从事旅游接待服务工作,采用符合岗位要求的规范的服务用语,按服务规程操作,为旅游者提供满意的服务。旅游服务用语必须符合行业特点,体现旅游服务工作的意义。对旅游服务用语的基本要求如下。

1. 称谓要恰当

称谓是指称呼或名称,在旅游服务接待中用于见面后的问候和交流中。旅游者对称呼是否恰当十分看重,一个得体的称呼能迅速拉近双方的距离;反之,一个不得体的称呼会令人内心不快,造成交流障碍。在旅游服务接待中,必须对旅游者的职业、职务、年龄、性别、婚姻状况、民族、国籍等情况有所了解,选用一个恰当的称谓。

旅游工作者在接待旅游者时,必须先阅读旅游者的资料,对旅游者的基本情况进行了了解,以便采用正确的称呼。在旅游服务中旅游工作者不能以貌取人或自以为是地随便称呼女性旅游者,称呼错了会引起对方的不快,影响人际交流,导致沟通困难。

例如,可以按职务称呼为经理、局长等,按职业称呼为医生、警官等,按职称称呼为工程师、教授等,按婚姻状况称呼为夫人、小姐等。

2. 语气、语调和语速要适当

旅游工作者使用旅游服务用语时,要说规范语言,要做到吐字清晰、发音准确,正确表情达意,实现信息交流。声音不仅是传递信息的载体,语气的强弱、声音的大小、语速的快慢可以表达丰富的感情。同样的内容,因为语气、语调和语速的不同,产生的沟通效果也会有很大差别。

旅游工作者使用旅游服务用语时,语气谦虚和蔼,使人感觉亲切自然;语调平和,使人感到轻柔温馨;语速适中,使人感到大方稳健,易于交往。旅游工作者声音高,给人的感觉是盛气凌人,态度强硬;声音高语速快,给人的感觉是脾气急、没耐心,不好沟通;声音过低而语速过缓,让人听起来有气无力,容易被误会为态度傲慢和冷淡。

3. 语言要精练得当

旅游工作者与旅游者之间是服务与被服务的关系。旅游工作者在旅游服务过程中要有



明确的角色意识,与旅游者会话交流的内容只能涉及与自身业务工作相关的事项,使用本岗位规范的服务礼貌用语。对于旅游者提出的问题,旅游工作者应本着精练得当、言简意赅的原则给予回答,提高自己的工作效率的同时也为旅游者节省时间。

旅游工作者不得借工作之便与旅游者攀谈以免“言多语失”,更不允许向旅游者打探隐私。在涉外旅游服务时,不得违反外事纪律,会话内容应在规定的范围之内,如果有旅游者主动询问一些超出业务范围的问题,旅游工作者应遵守相关规定的要求,婉言谢绝,避免泄露商业秘密带来损失。

4. 语言表达要亲切自然

“言为心声”说明语言谈吐能够反映一个人的内心世界、一个人的职业修养。旅游工作者和旅游者作为服务者与被服务者相互沟通是建立在双方以诚相待的基础上的,服务者要想让被服务者认可自己,就要在语言表达中做到亲切自然。旅游工作者恰当的语言运用会使旅游者产生“宾至如归”的体验,得到安全感和愉悦感。

二、常用旅游服务用语类型

旅游工作者在旅游服务工作过程中,应根据工作需要和旅游者的特点,根据当时所处情境,正确规范地使用旅游服务用语,体现对旅游者的尊重和区别对待,使不同的旅游者得到相应的服务,对服务产生满意感。常用旅游服务用语类型如下。

(一) 称呼语

称呼语是指人们在交往中用来称呼对方的词语。称呼语是常用的礼貌用语类型之一。姓名加职业的复合称呼在旅游服务中使用最多,它具有指称明确、色彩庄重等特点;接待外籍旅游者也多用复合称呼。旅游工作者最常用的称呼语如下。

- (1) 泛指尊称:例如,先生、女士、小姐、夫人、太太等。
- (2) 姓氏加泛指尊称:例如,侯太太、张先生、李女士、赵小姐等。
- (3) 职业加泛指尊称:例如,记者先生、校长夫人、护士小姐等。
- (4) 姓氏加职务或职称:例如,康经理、王董事长、孙校长、刘主任等。
- (5) 姓名加职业:例如,何明导演、李新会计、王慧医生等。

(二) 问候语

问候语是旅游工作者向旅游者表示欢迎、致敬、问好的用语。当旅游工作者主动与旅游者沟通时,旅游工作者与旅游者第一次见面时,旅游工作者主动为旅游者服务时,旅游者进入旅游工作者的服务区域时,旅游者有求于旅游工作者时,旅游工作者与旅游者相距较近时,旅游工作者应主动向旅游者致以问候。

若同时问候多人时,可以统一问候,也可以遵循“由尊到卑”或按“由近及远”的惯例先后顺序对旅游者进行问候。问候用语的类型如下。

- (1) 标准式问候语:例如,一般在称呼语后加“您好”、“各位好”等。
- (2) 时间性问候语:例如,“您早”、“早上好”、“下午好”、“晚上好”、“晚安”等。
- (3) 职场问候语:例如,“先生,您有什么事需要吩咐我做吗?”“太太,需要帮忙吗?”“欢迎您光临本餐厅。”等。
- (4) 祝贺问候语:例如,“祝你生日快乐”、“新年好”、“恭喜发财”等。



（三）迎送用语

迎送语是指旅游工作者欢迎或送别旅游者时的用语,分为欢迎语和送别语两类。

1. 欢迎语

欢迎语是指旅游工作者对旅游者的来访表示高兴,在见面时使用的语言。旅游工作者使用欢迎语向旅游者致意,旅游者会感受到他是一个受重视的人。恰当的欢迎语能够形成旅游者对旅游工作者的好感,为以后的进一步人际交流奠定良好的基础。例如,“欢迎您”、“欢迎光临”、“很高兴见到您”等。

如果客人是再次来访,旅游工作者采用加上姓氏、职务、职称的称呼方式,表明旅游者曾给自己留下深刻的印象,以示尊重。在欢迎再次来访的旅游者时,要同时使用问候语和行见面礼。例如,在说“欢迎您再次光临,王医生。”“王利敏先生,欢迎您再次光临本店。”“李经理,很高兴再次见到您。”“张小姐,我们又见面了,我很高兴。”等的同时与对方握手、拥抱等。

2. 送别语

送别语是指旅游工作者送别旅游者时的告别用语。送别语表示惜别之情和美好祝愿。例如,“再见”、“慢走”、“一路平安”、“不散不见”、“欢迎您再次光临”、“祝您旅途愉快”、“明年牡丹花开时,请再来欣赏美丽的花朵”等。

（四）征询语

在旅游服务工作中,旅游工作者为了使服务工作有的放矢和获得真实反馈,往往需要以礼貌用语向旅游者征询意见,获得反馈提供相应的服务。征询语的类型如下。

1. 主动式征询语

主动式征询语是指旅游工作者向旅游者进行意见询问时使用的语言。主动式征询语适用于向旅游者提供帮助时,采用主动式征询语可以获得旅游者的真实意愿,反馈信息的可信度高。旅游工作者使用主动式征询语时,需注意把握好时机,避免让旅游者感觉意外和生硬。例如,“您需要帮助吗?”“我能为您做些什么?”“您对我们的服务有什么意见吗?”等。

2. 封闭式征询语

封闭式征询语是指旅游工作者向旅游者征求意见和建议时,一般只提供一种选择方案,供对方选择,只出现放弃或者采纳两种情况。例如,“您不介意我来帮您挪下行李吧?”“您需要一杯咖啡吗?”“这是我们饭店的特色菜,您要不要尝一尝?”等。

3. 开放式征询语

开放式征询语是指旅游工作者向旅游者征求意见和建议时,提供多种选择方案备选。开放式征询方式比较体贴和尊重旅游者的意愿。例如,“您打算订包间,还是散座?”“您是预订经济舱,还是商务舱的机票?”“这种纪念品有三种规格,您选哪种?”等。

（五）请托语

请托语是指旅游工作者向旅游者提出要求或求助于旅游者时使用的礼貌用语。请托语的类型如下。

1. 标准式请托语

标准式请托语是指当旅游工作者向旅游者提出具体要求时,前面加上“请”字,以示对旅



游者的敬意,这种请求方式更容易为旅游者所接受。例如,“请这边走”、“请让一下”、“请稍候”、“请上电梯”、“请向右转”等。

2. 求助式请托语

求助式请托语是指当旅游工作者向旅游者求助或打扰对方时的用语。例如,“请原谅”、“打扰一下”、“拜托”、“请关照”、“麻烦您”等。

3. 组合式请托语

组合式请托语是指旅游工作者在请求或托付旅游者时,把标准式与求助式请托语结合使用。例如,“对不起,请让一让。”“请原谅,请将您的大衣存放在衣帽间好吗?”“麻烦您,请挪一下您的行李好吗?”等。

(六) 致谢语

致谢语是表达谢意和感激的用语。当人们得到帮助、受到赞美、赢得支持、获得信任、感受关心或婉言谢绝他人时需要用致谢语。恰当的致谢语会让对方明白你的良好意图,认为他的付出是有价值、有回报的。致谢语的类型如下。

1. 标准式致谢语

标准式致谢语是指用“谢谢”二字包容了所有的谢意与感激。可搭配称呼语或表敬意的人称代词。采用加上称呼语或人称代词后的致谢语其指向性更为明确。例如,“谢谢您”、“谢谢经理”、“谢谢了,陈先生”等。

2. 加强式致谢语

加强式致谢语是指为了强化谢意,可以在致谢语前面加上程度副词。例如,“多谢”、“太谢谢了”、“非常感谢”、“十分感谢”等。

3. 具体式致谢语

具体式致谢语是指就某一具体事情道谢,致谢时应一并提及致谢原因。具体式致谢语具有时效性和针对性强的特点。例如,“谢谢您的支持。”“您辛苦了,把文件亲自送过来。”“让您费心,帮我办好了手续,太感谢了。”等。

(七) 应答语

应答语是指旅游工作者回应旅游者的召唤或旅游者问话时的用语。在旅游服务工作过程中,旅游工作者应做到有问必答,随问随答,对不同情况灵活应变,服务热情周到。应答语的类型如下。

1. 肯定式应答语

肯定式应答语是指旅游工作者对旅游者的问题给予肯定性答复的用语。例如,“好”、“好吧”、“放心吧”、“我很高兴为您服务”、“明白了”、“我马上去办”等。

2. 谦恭式应答语

谦恭式应答语是指旅游工作者对于旅游者的赞扬、感谢、认可的回复用语。例如,“您过奖了”、“不客气,这是我应该做的”、“谢谢您的夸奖,我做得还不够”、“愿意为您效劳”、“能为您服务,是我的荣幸”等。

3. 谅解式应答语

谅解式应答语是指旅游者为自己的误解或错误前来道歉时,旅游工作者的回复用语。



例如,“没关系”、“我不会介意的”、“不要紧,您不必放在心上”、“谁都难免会出错,结果好就是一切都好”等。

(八) 推托语

推托语是指旅游工作者对于旅游者提出的难以满足的请求或无理要求时委婉回绝的用语。为避免发生冲突,拒绝旅游者的请求不能直接用否定性语言,应根据具体情况用推托的方式解决此类问题。推托语类型如下。

1. 道歉式推托语

道歉式推托语是指旅游工作者采用道歉式的语言向旅游者表明拒绝意图的用语。例如,“很抱歉,这事我办不了”、“请原谅,这么做违反规定”、“对不起,这不在我的工作范围”、“很抱歉,目前还不具备条件”等。

2. 转移式推托语

转移式推托语是指旅游工作者主动转移话题方向,委婉拒绝旅游者要求的用语。例如,“您可以坐火车去,同时还能够欣赏沿途风光。”“目前我们还没有开展这项业务,请您去别的旅行社问一下吧。”等。

3. 解释式推托语

解释式推托语是指旅游工作者向旅游者解释清楚推托的原因,以博得对方谅解的用语。例如,“本月客房已预订出去,您可以预订下月的客房。”“今天人多,请各位排队按顺序办理,感谢您的合作!”“今天餐厅客满,实在没空台了,请您改天再来。”等。

(九) 道歉语

道歉语是指旅游工作者由于工作失误给旅游者带来不便或损失时表示歉意的用语。例如,“对不起”、“很抱歉”、“请原谅”、“请多包涵”、“打扰了”、“不好意思”、“给您添麻烦了”等。

(十) 祝贺语

祝贺语是指旅游工作者表达对旅游者美好心意的用语。祝贺语类型如下。

1. 祝福式祝贺语

祝福式祝贺语是指旅游工作者表达心意的用语。例如,“祝您吉星高照”、“祝您心想事成,马到成功”等。

2. 平安式祝贺语

平安式祝贺语是指旅游工作者表达良好的愿望的用语。例如,“祝您健康”、“一路平安”、“一帆风顺”等。

3. 节庆式祝贺语

节庆式祝贺语是指旅游工作者表达节日期间幸运和欢乐的用语。例如,“元旦快乐”、“春节快乐”、“生日快乐”、“节日快乐”等。

三、电话沟通

随着电子通信设施的发达,旅游工作者在旅游服务过程中经常使用电话进行沟通。在使用固定电话或移动电话时,旅游工作者必须以清晰、准确、简明、有效、美化的声音进行信