



Kiến nghị ngưng du lịch sinh thái

Những điểm chính cần quan tâm

07/2006





Tính cách của hàng dền viên

Cần sát:

- Luôn liệt kê các luật lệ,
- Khách không thổi mái,
- Có nội dung không tâng bốc chuyên nghiệp và có thể sử dụng làm tài liệu cho khách khác,
- Khách không hài lòng.





Tính cách của hàng nghìn viên

Biết tính :

- Nói tính như người mà mình biết mặc dù khách không quan tâm đến nó ,
- Khách có cảm giác thích, bỡ ngỡ,
- Hiểu được các nội dung trình bày về môi trường khách không cao,





Tính cách c a h ã ng d ã n viên

Máy móc:

- Thông tin l p l i m t cách máy móc, cùng m t n i dung v i t t c các oàn khách,
- Thích h p v i các i m di tích
- Khám phá nh ng i u b t ng m i th c s l o i cu n du khách.





Tính cách của hàng đ n viên

Ch ã nhà:

- ón khách nh ón b n c ãn th m nhà,
- Thân m t c i m ,cho dù n i dung câu h i c ã khách n m trong hay ngoài ch ãng trình đ k i n,
- Khách có nhi u c m tình h ãn
- Đ thông c m b ã qua nh ãng thi u sót,
- H ãng đ n đ có nhi u c h i ã trao i kinh nghi m





Tính cách c a h ãng d n viên

- Cách t t nh t là luôn ãm t t i khách, n u khách c m th y có c th i gian thú v v i i u b n nói, lòi cu n v i i u b n làm thì khi ó có ngh a là b n ã làm t t công vi c c a mình r i.





Chỉ cần nói với khách

Chỉ cần nói với khách:

- Chỉ cần nói với khách,
- Trao đổi với khách về chương trình tham quan,
- Nhiệm vụ của HDV là giúp khách cảm nhận các vẻ đẹp mà khách có thể đã nghe qua hoặc chỉ qua tivi,





Chỉ u gì nói v i khách

T i m i i m d ng:

- Câu nói thu hút s chú ý c a khách,
- Âm l ng,
- Ánh m t,
- Cách ng nói v i khách
- Kh i d y s tò mò khám phá c a khách,
- Mô t , gi i thích v n m b o úng n i dung c n truy n t, có liên h
- Câu nói chuy n ti p, các hi n t ng t xu t.





Đi u gì nói v i khách

T i i m đ ng cu i

- Cám n,
- Gi i áp nh ng th c m c,
- T m bi t





Điều kiện đón khách

- Đi theo nhóm, phân công người đi trước đi nhóm,
- Chăm sóc, làm cho khách cảm thấy thoải mái,
- Ứng xử lịch sự,
- Lựa chọn địa điểm nói, lúc nào nói hay tránh không nói
- Lựa chọn câu hỏi mà khách có thể nghe được
- Các hình thức tiếp xúc,
- Trách nhiệm về việc nhóm, tận dụng các khách để quy tụ tình huống.





Đi u khi n oàn khách

- t câu h i và a ra gi i thích v n cho khách,
- M i ng i trong nhóm u b lồi cu n,
- Khái quát s qua i u gì khách có th th y t i i m d ng k ti p,
- Yêu c u m i ng i cùng tham gia và suy ngh tìm ki m gi i thích,
- M i ng i cùng th c hi n m t vài ng tác
- L p k ho ch chuy n i theo ch , có thêm ý t ng trong ph n gi i thi u ti p.





tài và ch gi i thi u

- Tập trung vào một khía cạnh, sau đó mở rộng ra các lĩnh vực khác,
- Xác định các chính sách và thay đổi làm cho khách doanh nghiệp có năng lực.
- Mục tiêu là một phần của các tranh toàn cảnh của chuyên gia.





tài và ch gi i thi u

- Không t p trung ch m t v n mà ph i thay i l n l t,
- Th t các n i dung gi i thi u,
- Ch n ch phù h p v i i t ng khách ang gi i thi u





Chuẩn bị cho một chuyến hành trình

- Thời gian khách,
- Trang phục,
- Kinh tế và vận chuyển, đi máy bay, ô tô,
- Các dụng cụ và công cụ cần thiết,
- Liên lạc địa phương, thời gian phục vụ,
- Những vấn đề khác có liên quan

