

---

# 讲解员培训

## 培训课程开发背景

讲解员要接待面对很多顾客，顾客通过讲解了解风景介绍等很多东西，所以对于讲解员的礼仪就很重要，因为你要展示的不光是风景还有你所在的企业，顾客对你的印象直接影响到企业的形象，所以讲解员的规范服务尤为重要。讲解员带团时，顾客上下车是有哪些礼仪规范？如何向顾客问好，遇到年老、身体不好的顾客如何要多照顾？临走时如何提醒他们的行李是否齐全？与司机联系好交接的时间地点；如何接团时，致欢迎词，介绍企业、自己、司机？简单介绍旅游日程，注意事项，本地概况。讲解员服务礼仪培训告诉你在企业里做人和做事的必备修养。

## 课程大纲：

### 讲解员服务礼仪培训

**【培训时间】** 7天（共42小时）

**【培训对象】** 一线讲解人员

#### **【培训方式】**

讲师讲授、案例分享、多媒体教学、学员分组讨论、讲师示范指导、学员情景演练等互动式授课方式，使培训效果达到最好！根据时间培训方式大体为图示，但是根据具体的课程培训方式会做具体的调整。

#### **【课程收益】**

1. 规范讲解行为，提升讲解员的“精、气、神”；
2. 提升讲解员的接待服务水平；
3. 加强讲解员对“标准化、优质化接待服务”的认识和理解；
4. 努力提高讲解员的综合素质；

#### **【课程背景】**

讲解员要代表企业的形象，所以一定要具备良好的职业形象。礼仪培训专家朱晴强调，看似简单的坐姿、站姿却蕴涵着很多的学问，无时体现着一个人的素质及涵养，而做为一名公司的讲解员，形象更是尤为重要……

#### **【课程内容】**

---

## 培训引导：

开场：

讲师介绍、破冰游戏

### 第一模块：讲解员的五项基本素质

壹、 服务态度

(壹) 服务先有足够的服务意识

1、服务与意识的定义以及内涵

内涵：它是发自讲解员内心的，是一种本能和习惯

2、服务意识的主要内容、特点、基本原则

内容：自觉主动做好服务工作的一种观念和愿望，它发自讲解员的内心。

职业形象的构成要素、传达的信息及作用：个人层面、企业层面

3、分享知识和经验；在学习中找到乐趣

4、培训方式：分析、讲解

(二) 讲解员的职业心态 —— 相随心生，境随心转

我为什么而工作

我为谁而工作（“谁给我发工资”的启示）

我应该怎么做（职业能力：态度 > 技能）

打造阳光心态，树立危机意识（青蛙现象解析：生于忧患、死与安乐）

(三) 职业心态

积极的、乐观的、充满激情的面对新世界、新机遇、新挑战

职业规范化心态，以组织为中心，还是以个人为中心

长远利益与现实利益的分配计划

先做出贡献还是先索取价值

缓解职业压力，调整职业心态，做快乐的品位职业人士

(四) 职业情绪

人非圣贤，如何控制的自己的职场情绪

如何把自己把握到最好

聪明的人学会控制自己的情绪，也学会利用别人的情绪

(五) 培训方式：讲师讲授、案例分享、学员讨论

二、声音质量

---

三、语言表达

四、倾听能力

五、控制能力

## 第二模块 讲解员个人形象塑造--培养职业亲和力的技巧

(一)、讲解员仪表

- 1、着装的基本原则、个性原则、和谐原则、TPO 原则
- 2、常见着装误区点评
- 3、西装及领带礼仪
- 4、鞋袜的搭配常识
- 5、首饰、配饰、皮包的选择和使用规范
- 6、各类职业形象着装方式
- 7、总结：

自我形象检查与重新塑造

着装配色练习

(二)、讲解员仪容礼仪

- 1、讲解员作妆的规范
- 2、发式发型的职业要求
- 3、女士化妆与男士面容的具体要领
- 4、讲解员肢体要求
- 5、个人卫生
- 6、仪容的总体要求

(三)讲解员的举止礼仪---职业魅力的个性化展现

- 1、职业人的举止要求：轻稳正原则、TOPR 原则
- 2、站、坐、走、蹲的基本要领与禁忌(训练)
- 3、递物、接物、手势的运用要领示范与训练
- 4、表情规范
- 5、眼神的运用与规范
  - (1) 注视的方法
  - (2) 注视的忌讳
- 6、微笑的魅力与训练

- 
- (1) 微笑的练习
  - (2) 微笑的要求
  - (3) 微笑要适度

## 7、举止礼仪的难点与培养良好举止礼仪途径

### **第三模块：讲解员手势规范与训练**

#### 一、基本手势

- (1) 介绍
- (2) 引领
- (3) 递物接物
- (4) 推车
- (5) 挥手致意

#### 二、禁忌手势。

### **第四模块：讲解员接待礼仪---吹响商务交往的序曲、平衡的艺术**

#### (一) 见面礼仪

- 1、称呼---称呼的基本要求与规范、禁忌等
- 2、致意---致意的种类、方法、规范与禁忌等
- 3、名片---名片的索取方式、交换及递接规范及禁忌等
- 4、握手---握手的顺序、场合运用、规范与禁忌等
- 5、介绍---介绍的分类：他人介绍的要求与顺序、介绍的手势与规范等

#### 6、敬茶的礼仪

#### 7、送客礼仪

#### (二) 座次礼仪

- 1、会议座次礼规
- 2、照相座次礼规
- 3、其他座次礼规

#### 4、电梯和乘车礼仪

电梯进入顺序规范、电梯内礼仪规范、等候电梯规范

轿车位次规范、乘车仪态规范、乘车禁忌等

### **第五模块：专业化的发声技巧训练**

#### 1、咬字训练

---

2、音量训练

3、音色训练

4、语速训练

5、语气训练

6、语调训练

现场模拟：如何训练可爱的声音

倾听有亲和力的电话录音

小练习：语态的控制能力

## **第六模块：讲解员现场技巧与规范**

### **（一）、讲解员的本质与特征**

讲解员的本质

讲解员的特征

### **（二）、克服紧张的技巧**

1、紧张导致的反应

2、紧张的心理分析

居高临下的心态

别把自己太当回事

纵使出丑也无妨

有备方能无患

### **（三）、情感沟通的技巧**

1、真情流露

2、抑扬顿挫

语调、语速、语气、重音

3、善待听众

共同的情意

共同的地位

共同的历程

共同的理想

### **（四）、讲解语言的规范使用**

1、使用普通话

- 
- 2、使用文明礼貌用语
  - 3、欢迎声与欢送声

(五)、讲解员要善于控制讲解现场

- 1、保持自信
- 2、组织能力
- 3、讲解内容
- 4、语言生动
- 5、形式多变
- 6、引导客人

(六)、表情神态的技巧

- 1、面部
- 2、眼睛
- 3、手势
- 4、姿态

**第七部分：讲解员五步训练法---（总结与回顾）**

- 1、看——观察的技巧，把握目光的运用
- 2、听——听永远比说更重要
- 3、笑——微笑的魅力将使你在人际交往中无往不胜
- 4、说——用良好的谈吐赢得更多机会
- 5、动——你的肢体语言时时刻刻传递到你的交往对象眼中

培训方式：分析、讲解、综合

**培训服务实施流程**



