

讲解员培训

【课程时间】 6-12 小时

【课程大纲】

一、讲解员必须知道的三个问题

- 1、参观者哪个感觉器官接收到的信息最多的？
- 2、讲解员传递信息的重要途径是什么？
- 3、影响讲解水平的四大因素是什么？

二、讲解员形象塑造的金三角

三正

脸部的端正

服装的正式

体态的正位

三亲

面部的亲和

声音的亲

姿体的亲

三亮

形象亮丽

服装颜色鲜亮

声音洪亮

三、讲解员六大法训练

1、步法

前进步法

后退步法

平移步法

立正步法

丁字步法

要避免的动作

2、身法

站立的正确姿态

调整身体角度

要避免的动作

3、手法

手的正确姿势

手势---指示手势 手刀 请移步、请看等手势

要避免的动作

4、眼法

眼睛看哪里

目光的扫视区域

目光接触的时间

5、心法

面由心生的秘密

建设快乐工作的心态

认识讲解礼仪的内涵---站在对方的角度想问题

突发事件的发生与应对

麦没有电池 来宾提出的问题无法回答 来宾明显挑刺

6、说法

普通话过关

语音、语气过关

解说词流利度过关