
金牌讲解员

一、培训目的

通过理论知识学习和操作技能训练，进一步规范讲解行为，提升讲解员的接待服务水平；加强讲解员对“标准化、优质化接待服务”的认识和理解。

二、培训时间

基础普及版 1 天，强化训练版 2 天

三、培训方式：

培训采用讲师讲授、案例分享、多媒体教学、学员分组讨论、讲师示范指导、现场教学指导等互动式授课方式

四、培训课程

以提升讲解接待水平为主题，围绕如何提升讲解技能，如何提升接待水平开设置课程。

第一章 讲解者与听众

第一节 讲解者（理解）

第二节 听众（理解）

第三节 讲解者和听众的关系（掌握）

本章重点：讲解者和听众的关系

第二章 讲解者心理素质的培养

第一节 讲解心理素质的形式和分析（理解）

第二节 讲解心理素质的内容（了解）

第三节 讲解心理素质的培养（理解、掌握）

本章重点：讲解心理素质的培养

第三章 有声语言技巧

第一节 有声语言技巧的特色（理解）

第二节 发音与呼吸（理解、掌握）

第三节 发音与吐字（理解、掌握）

第四节 节奏与变音（理解、掌握）

本章重点：发音与呼吸、发音与吐字、节奏与变音

第四章 无声语言技巧

第一节 无声语言技巧的作用（了解）

第二节 仪表与风度（掌握）

第三节 眼神与表情（掌握）

第四节 手势与动作（掌握）

第五节 其他视觉材料的运用（掌握）

本章重点：仪表与风度、眼神与表情、手势与动作

第五章 讲解的准备和实施

第一节 明确要求 收集材料（理解、掌握）

第二节 了解听众 熟悉环境（理解、掌握）

第三节 理清思路 拟订提纲（掌握）

第四节 起草讲稿 反复推敲（掌握）

第五节 认真讲练 灵活用稿（理解、掌握）

本章重点：起草讲稿 反复推敲；认真讲练 灵活用稿

第六章 讲解员现场技巧与规范

第一节、讲解员标准工作程序

第二节、讲解欢迎词及欢送词

第三节、讲解员突发事件处理

第四节、讲解员讲解技巧的运用

第五节、讲解员现场讲解实训
