

讲解员专业能力提升培训方案

讲师：肖凤

背景：在现代化社会的今天，企业竞争力已经从单一的产品竞争上升到企业文化，品牌形象的竞争，所以讲解员这个岗位悄然而生，讲解员也不再局限于景区或者博物馆，更多的承载了企业文化输出，提升企业品牌形象的重要任务。

内容设置：本课程以讲解员专业能力理论知识（50%）+现场实操演练为主（50%），旨在全面提升讲解员的综合能力

课程收益：系统提升员工的讲解思维、阳光心态、讲解礼仪、讲解词撰写技巧、讲解实用技巧

适用对象：景区、博物馆、各大企业讲解员、接待员

课程大纲：

理论知识（培训时长，1天）

一：理解“讲解”

1、讲解与主持、竞赛、演讲的区别

2、企业讲解员的作用？

- 代言人
- 宣传、教育
- 第一印象
- 形象窗口

3、参观者视角——听一场完美的讲解是怎么样的体验？

4、参观者视角——合格的讲解员应该具备哪些条件？

二、讲解员心态塑造

1、永远的“第一次”

2、学会换位思考

三、讲解必备“三把利刃”

1、讲解员三种语言解析

- 视觉语言
- 听觉语言

- 文字语言
- 2、视觉语言
- 得体的肢体动作
- 巧妙运用面部微表情
- 会说话的眼睛
- 3、听觉语言
- 辨别自己的声音、声线、咬字清晰
- 不同的重音、停顿也会影响听着的感受、
- 声在“调”上
- 适当运用演讲的语言技巧
- 讲解语言综合训练
- 4、文字语言（讲解词）
- 探索：如何呈现一份完美的讲解词？
- 讲解思维——用白话的词语讲专业术语
- 讲解思维——巧妙衔接让讲解词更流程丰满
- 讲解思维——前后逻辑明确
- 讲解思维——适当包装，引起共鸣

四、讲解实用技巧

1、如何克服紧张心理

- 知己知彼，百战百胜
- 自我调节

2、适时设计互动环节

3、突发事件处理

- 来宾不跟随你的讲解节奏参观怎么办？
- 来宾提问，自己不清楚甚至反应慢半拍怎么办？
- 来宾对讲解提出疑问和批评怎么办？
- 讲解时口误、忘词怎么办？
- 与来宾互动时，他的观点是错误的，并且要求你认同，怎么办？

实操演练：（培训时长：1天）

- 老师 1 对 1 指导：讲解细节，讲解仪态、讲解词辅助修改，最后现场演练

及考核。