

主 副
编 主
诸 编
丹 徐
茜

成都

导游精解

国际化旅游解读

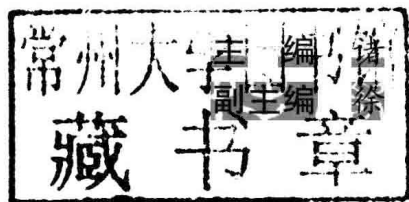
2013版



四川出版集团 四川科学技术出版社

成都导游精解(2013 版)

——国际化旅游解读



丹青

四川出版集团

四川科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

成都导游精解:2013 版:国际化旅游解读/诸丹主编.
—成都:四川科学技术出版社,2013.2

ISBN 978 - 7 - 5364 - 7576 - 2

I. ①成… II. ①诸… III. ①地方旅游业 - 研究 -
成都市 IV. ①F592.771.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 028498 号

成都导游精解(2013 版)

——国际化旅游解读

主 编 诸 丹
副 主 编 徐 茜
责任编辑 梅 红
封面设计 张维颖
责任出版 邓一羽
出版发行 四川出版集团·四川科学技术出版社
成都市三洞桥路 12 号 邮政编码 610031
成品尺寸 210mm × 146mm
印张 6 字数 160 千
印 刷 成都双流鑫鑫印务有限公司
版 次 2013 年 2 月第一版
印 次 2013 年 2 月第一次印刷
定 价 22.00 元

ISBN 978 - 7 - 5364 - 7576 - 2

■ 版权所有·翻印必究 ■

■ 本书如有缺页、破损、装订错误,请寄回印刷厂调换。

■ 如需购本书,请与本社邮购组联系。

地址/成都市三洞桥路 12 号 电话/(028)87734035

邮政编码/610031 网址:www.sckjs.com

前言

2012年,成都旅游业取得了显著的成绩。2013年是全面贯彻落实党的十八大精神的开局之年,也是我国旅游业发展十分关键的一年。2013年1月,全国旅游工作会议在成都召开,确立了2013年旅游工作的总体要求,即:全面贯彻落实党的十八大和中央经济工作会议精神,坚持以邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观为指导,紧紧围绕主题主线,按照“五位一体”的总体布局,全面贯彻依法治旅,深化改革创新,扩大旅游消费,加强产业融合,提升产业素质,优化市场秩序,稳中求进,积极开拓,推动发展方式转变和旅游业持续健康发展,努力为实现旅游业“两大战略”目标夯实基础。

按照国家、四川省、成都市旅游主管部门的要求,2013年伊始我市将开展2012年度导游年审培训工作。为此,成都市旅游产业促进中心组织旅游高校专家及行业骨干精心编写了《成都导游精解(2013版)——国际化旅游解读》,作为本次培训学习活动的专用教材,配合面授、网络学习与考核使用。全书紧扣当前成都社会经济文化发展主题,特别是紧扣2013成都财富全球论坛旅游行业面临的挑战,详细介绍了打造现代化、国际化成都旅游业的相关内容。针对性较强,通俗易懂。全书主体共分五个专题,分别是第一专题:世界成都——现



代化、国际化视野下成都旅游业的发展;第二专题:文化漫谈—导游跨文化交际实务;第三专题:亮点荟萃—成都人文与生态旅游精品概览;第四专题:规行矩步—导游国际化服务规范;第五专题:学以致用—导游优质服务经典案例。

在本次导游年审培训工作筹备暨教材编撰期间,成都市旅游局给予了具体业务指导,四川出版集团·四川科学技术出版社对本书的出版给予大力支持,使本部教材得以顺利出版。成都市旅游产业促进中心对此表示衷心感谢!

本书总体框架由成都市旅游产业促进中心主任、成都大学旅游文化产业学院院长诸丹教授筹划设计。本书编写人员如下:第一专题:诸丹、袁力;第二专题:徐茜、姚岚;第三专题:王玉琼、刘亚玲;第四专题:黄玉理、陈健;第五专题:黄英、顾琳、冯景云、刘斌,成都市旅游执法大队提供部分案例。全书统稿:诸丹、徐茜。文字校对:庾天泓、朱丽、陈颖、周倩。由于编写时间仓促,难免有疏漏或不妥之处,敬请各位读者指正。

成都市旅游产业促进中心

2013年1月



目 录

第一专题 世界成都——现代化、国际化视野下成都旅游业的发展	1
一、成都现代化、国际化的历史进程与未来展望	1
(一)现代化与国际化的发展历程	1
1. 现代化与国际化的必要性	
2. 成都的发展责任	
3. 战略举措:打造西部核心增长极	
4. 成都的发展机遇期	
(二)成都形象全新定位	3
1. 指导思想	
2. 奋斗目标	
3. “世界成都”的含义	
(三)积极落实“五大兴市战略”	4
1. 实施交通先行战略,加快打造便捷化的基础设施	



2. 实施产业倍增战略,加快构建高端化的产业格局	6
3. 实施立城优城战略,加快发展现代化的城市体系	7
4. 实施三圈一体战略,加快形成一体化的市域经济	8
5. 实施全域开放战略,加快建设国际化的开放门户	9
二、成都旅游产业创新发展	10
(一) 打造国际旅游目的地	10
1. 发展机遇	10
2. 面临的挑战	12
3. 具体做法	12
4. 主要任务	14
(二) 以文兴旅、以旅促文	27
1. 成都旅游与成都文化的重要关系	27
2. 成都旅游产业与成都文化产业融合发展的路径依赖	28
3. 如何实现成都文化与成都旅游的创新融合发展	28
三、2013 财富全球论坛与成都	31
(一) 财富全球论坛概况	31
1. 基本情况	32
2. 历届论坛概况	32
(二) 2013 财富全球论坛与成都的发展	32
1. 2013 财富全球论坛的预设内容	32
2. 为什么选择成都举办论坛	33
3. 成都的发展优势	34
4. 筹备论坛与旅游促进	34
5. 成都未来的国际地位	35

第二专题 文化漫谈——导游跨文化交际实务 36

一、成都市入境旅游概况 36

(一)入境旅游的基本情况 36

(二)入境旅游的结构及排名情况 36

(三)入境旅游接待人员构成 38

二、导游应该具备的跨文化交流能力 38

(一)跨文化交际能力的内涵与了解文化差异的重要性 38

1. 时间感的差异 39

2. 距离感的差异 40

3. 价值感的差异 40

(二)不同国家游客的旅游偏好与消费习惯 41

1. 旅游动机的差异 41

2. 旅游偏好的差异 41

3. 旅游目的地的差异 42

4. 消费倾向的差异 42

(三)导游在跨文化背景下的语言交际策略 43

1. 类比法 43

2. 解释法 44

(四)导游在跨文化背景下的非语言交际文化差异 45

1. 身势语/体态语的文化差异 45

2. 沉默的文化差异 47

3. 仪态与仪容 48

(五)导游如何在跨文化交际背景下完成接待工作 49

1. 遵循“介绍为主”的原则推介中国饮食文化 50



2. 诚实推荐,当好跨文化购物顾问	50
3. 把握游客兴趣点,安排娱乐与住宿	51
三、成都重点客源国家及地区的礼俗与禁忌	52
(一)礼俗禁忌概述	53
1. 礼俗禁忌的含义	53
2. 礼俗禁忌的类型	53
(二)港、澳、台地区的礼俗禁忌	57
(三)成都重点客源国的礼俗禁忌	58
亚洲	58
1. 日本的礼俗禁忌	58
2. 韩国的礼俗禁忌	61
3. 泰国的礼俗禁忌	62
4. 新加坡的礼俗禁忌	64
5. 马来西亚的礼俗禁忌	65
欧洲、美洲	66
1. 英国的礼俗禁忌	67
2. 法国的礼俗禁忌	69
3. 德国的礼俗禁忌	70
4. 美国的礼俗禁忌	72
5. 加拿大的礼俗禁忌	74
大洋洲	76
1. 澳大利亚的礼俗禁忌	76
结语	77

第三专题 亮点荟萃——成都人文与生态旅游精品概览	79
一、世界文化遗产：都江堰—青城山	79
(一)世界文化遗产概念及价值	79
1. 文化遗产(Cultural Heritage)的概念	79
2. 世界文化遗产(World Cultural Heritage)的概念	80
3. 世界文化遗产的价值	81
(二)世界文化遗产：青城山—都江堰	83
1. 青城山与中国道教文化	83
2. 都江堰与中国水利文明	87
二、古蜀文明：从三星堆到金沙	89
(一)古蜀文明的起源及历史阶段	89
(二)三星堆文化和金沙文化的联系	92
(三)古蜀文明中古蜀人的原始信仰	93
1. 图腾崇拜	93
2. 自然崇拜	94
3. 祖先崇拜	94
(四)古蜀国文明诸多未解之谜	95
1. 文化的起源	95
2. 奇特的文物	95
3. 古都的迁徙	96
4. 金杖的图案	96
5. 神秘的裸人	96
6. 金蛙是禹强	96
三、成都生态旅游精品概览	97



(一) 成都地域标识——大熊猫	97
1. 大熊猫发现之旅	97
2. 大熊猫故乡	98
3. 大熊猫在全球	98
(二) 大熊猫生态旅游	101
1. 大熊猫生态旅游的多维架构	101
2. 成都大熊猫旅游生态景区	103
3. 大熊猫生态旅游线路	104
(三) 大熊猫生态旅游品牌的可持续发展	107
1. 汶川地震对大熊猫生态旅游的影响	107
2. 大熊猫生态旅游品牌建设	107

第四专题 规行矩步——导游国际化服务规范

110

一、导游员的服务态度与形象塑造

110

(一) 导游员的服务态度

110

1. 接待主动, 安排周详
2. 待人诚恳, 善于沟通
3. 有热情、有耐心

(二) 导游员良好形象的塑造

111

1. 树立良好形象的途径
2. 保持良好形象的途径

二、导游与游客沟通的语言技巧及讲解方法

113

(一) 所谓的技巧

114

1. 交际关系型
2. 亲密关系型

3. 套用尊称型	114
(二) 交谈的技巧	115
1. 轻松自然切入话题	115
2. 态度坦诚, 亲切有礼	115
3. 把握进程, 有始有终	115
(三) 答问的技巧	116
1. 是非分明	116
2. 以问为答	117
3. 曲语回避	117
4. 诱导否定	117
(四) 劝说的技巧	118
1. 诱导式劝说	118
2. 暗示式劝说	118
3. 迂回式劝说	119
(五) 提醒的技巧	119
1. 敬语式提醒	119
2. 协商式提醒	120
3. 幽默式提醒	120
(六) 回绝的艺术	120
1. 柔和式回绝	120
2. 迂回式回绝	121
3. 诱导式回绝	121
4. 引申式回绝	121
(七) 道歉的技巧	122
1. 迂回式道歉	122



2. 微笑式道歉	122
3. 自责式道歉	123
(八) 讲解的技巧	123
1. 描绘法	123
2. 简述法	124
3. 感慨法	124
4. 述古法	125
5. 逗趣法	125
6. 猜谜法	126
7. 玄虚法	126
8. 悬念法	127
9. 类比法	127
10. 引用法	128
11. 模糊法	128
12. 变换法	129
三、境外游客与特殊游客的接待技巧	129
(一) 导游接待技巧	129
1. 做好接团前的准备	129
2. 接站服务	130
3. 途中服务	130
4. 参观游览服务	131
5. 景区服务	131
6. 送站服务	131
(二) 境外游客的特点及接待技巧	132
1. 美国旅游团的接待	132

2. 英国旅游团的接待	133
3. 德国旅游团的接待	134
4. 法国旅游团的接待	134
5. 日本旅游团的接待	134
6. 韩国旅游团的接待	135
7. 意大利旅游团	136
(三) 港、澳、台旅游团的接待技巧	136
(四) 特殊游客的接待技巧	137
1. 对宗教界游客的服务	137
2. 残疾人游客的接待技巧	138
3. 对儿童的接待	139
4. 对老年人旅游团的接待技巧	140

第五专题 学以致用——导游优质服务经典案例 143

一、国内案例	143
案例 1 房间退费的争议	143
案例 2 定金与预付款的区别	144
案例 3 旅游同团不同价	144
案例 4 导游刁难不购物的客人	145
案例 5 导游擅自增加购物次数	146
案例 6 导游服务不到位	147
案例 7 地接社服务缺失	147
案例 8 突发疾病的处理	149
案例 9 客人受伤之后	150
案例 10 灵活性与原则性	151



案例 11 一个导游的经验之谈	151
二、国际案例	153
案例 1 谨慎重礼的不列颠子民	153
案例 2 认真认真很认真的德国游客	154
案例 3 与成都人异曲同工的欧洲生活大师们	155
案例 4 不能随便投诉的欧洲地接导游	156
案例 5 七十四岁的旅游车司机	158
案例 6 不能少的小费	159
案例 7 不查房的酒店	160
案例 8 不能超时的旅游大巴车	161
案例 9 一道菜不吃完不上下一道菜	162
案例 10 谁动了我的休息时间	163
案例 11 没有监控的酒店和猖獗的盗贼	163
案例 12 欧洲的换车风波	164
案例 13 到点关门的商店	165
案例 14 注重隐私的欧美客人	166
案例 15 强调增值旅游体验的美国游客	167
案例 16 不要带生鲜食物去澳洲	168
案例 17 日本游客通常怎样玩转四川	169
案例 18 像上着发条的邻居	171
案例 19 当“Paocai”遇上“Kimchi”	172
案例 20 他们比我们还要“哉焉焉”！	174
案例 21 柬埔寨导游的车上销售	176
参考文献	178

第一专题 世界成都

——现代化、国际化视野下成都旅游业的发展

一、成都现代化、国际化的历史进程与未来展望

2012年4月13日,四川省委常委、成都市委书记黄新初同志在中国共产党成都市第十二次代表大会上所做的工作报告中明确指出:在成都发展的时间主轴上,需要科学确定今后一个时期的努力方向和奋斗目标,主动担当起在中西部地区率先基本实现现代化和国际化的历史使命。现代化、国际化将成为成都的时代主题,也必将成为未来五年成都旅游业发展的重要支撑。“世界成都”将成为天府新名片。

(一) 现代化与国际化的发展历程

1. 现代化与国际化的必要性

现代化,是近几个世纪以来全球发展的共同方向,也是实现中华民族伟大复兴的时代使命。中国共产党从成立到现在这九十年的一切奋斗历程,都致力于推进国家现代化;新中国从建国之初到本世纪中叶这一百年的一切探索,都着眼于实现社会主义现代化。历届成都市委提出的兴蓉大计与时俱进,贯穿始终的基本线索都紧扣现代化。新中国成立初期和“三线”建设时期,是成都现代化建设的起步期;改革开放特别是西部大开发以来,是成都现代化建设的加速期。展望今后一个时期,成都将奋力赶上长三角、珠三角发达城市的



整体水平,在中西部地区率先基本实现现代化。

国际化,则是现代化的必然趋势,是参与世界交流合作、塑造全球比较优势的现代化。成都要充分参与世界城市分工和全球产业合作,就必须迎头赶上迅猛发展的国际化浪潮。今后五年将是成都加快推进现代化和国际化的攻坚期,我们要为成都在中西部地区率先建成国际化现代大都市打下决定性基础。

纵观国内许多发达城市,如北京、上海、广州等,根据自身城市特点,加快推进城市的现代化与国际化,走出了各具特色的国际化之路,他们的城市建设经验对于提升成都现代化、国际化水平具有一定的借鉴意义。

2. 成都的发展责任

加快推进现代化和国际化,是成都应当肩负的发展责任。早在改革开放之初,党中央就对我国现代化建设提出了“两个大局”的战略构想。当前,我国现代化建设的总体布局正处于从东部率先发展的“第一个大局”向中西部加快追赶的“第二个大局”战略转型的关键点,西部地区将在提升全国现代化总体水平中发挥更大作用。成都作为西部特大中心城市,应当成为支撑和带动“第二个大局”的引擎城市。同时,伴随国家对外开放格局的战略转型,四川省省委对成都发展提出了“建设开放型区域中心和国际化城市”的重大要求,我们更有责任把成都建设成为中西部地区率先基本实现现代化和国际化的开放前沿。

3. 战略举措:打造西部核心增长极

打造西部经济核心增长极,是成都在中西部地区率先基本实现现代化和国际化的战略举措。今后一个时期,将是我国新型工业化、新型城镇化的“双加速”时期,也是奠定现代化、国际化基本框架的关键时期。全国的人口分布、城镇体系和重大产业布局,将在这个时期基本形成和稳定下来。我们应当抓住这个发展机遇期,做强西部地区“交通主枢纽”“产业主支撑”“城市主引擎”“开放主阵地”的战略功能,成为全球比较具有优势、全国速度优势、西部高端优势的西部