

海外旅游领队20谈

王连义 著



旅游教育出版社

海外旅游领队20谈

王连义 著

旅游教育出版社

·北京·

图书在版编目(CIP)数据

海外旅游领队 20 谈/王连义著. —北京:旅游教育出版社,1999.1
ISBN 7-5637-0698-4

I. 海… II. 王… III. ①旅游服务-基本知识②导游-基本知识
IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(98)第 35635 号

海外旅游领队 20 谈

王连义 著

*

旅游教育出版社出版

(北京市朝阳区定福庄南里 1 号)

北京市通州区教育局印刷厂印刷

新华书店经销

*

开本:850×1168 1/32 4.75 印张 106 千字

1999 年 1 月第 1 版 1999 年 1 月第 1 次印刷

印数:1—6000 册 定价:8.00 元

序

越来越多的企业管理者正把目光由设备、原材料和钱等因素上转移到生产者——人本身，以人为本成为时下企业、管理部门、学术界关注的话题。应该承认，重视人，重视人的生产积极性和人的生产技能的提高，是管理者认识上的一个飞跃。

海外领队，在我国是一个新的就业岗位，是伴随着出境旅游的发展而产生的新生事物，是导游这一新兴职业的最新延伸。随着时间的推移和出境旅游的发展，海外领队的数量将日益增加，海外领队将由一种工作演化为一个固定职业，最终形成一支领队队伍。

关注海外领队这一新生事物无疑是一种值得称道的敏感，而对这一新生事物开展研究、宣传和培训，更是可堪称颂的卓识和壮举。在此方面，国旅总社和国旅集团做了不少卓有成效的研究和培训工作。就我所知，连义同志是其中的积极倡导者和工作者。

为了建设好成长中的领队队伍，应连义同志之约，特为他的系列领队专文作序。希望此书的出版，能对我国的旅游事业有所助益，也希望更多的有识之士能为我国的旅游科研和教育慨然出力。

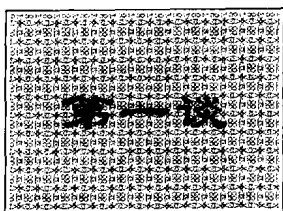
肖潜辉

一九九七年岁尾

目 录

第一谈	什么是海外领队	(1)
第二谈	海外领队在旅游业中的地位及工作特点	(4)
第三谈	海外领队的条件	(7)
第四谈	海外领队的修养	(13)
第五谈	海外领队的职责	(17)
第六谈	如何当好海外领队	(22)
第七谈	海外领队的职业道德	(25)
第八谈	海外领队的纪律	(28)
第九谈	海外领队的礼节礼貌	(31)
第十谈	海外领队的工作程序和规范	(35)
第一节	充分做好准备	(35)
第二节	出境前说明会	(37)
第三节	出发与出境	(39)
第四节	机上服务和海外入境	(42)
第五节	抵达和谈日程、节目	(45)
第六节	饭店的介绍和服务	(47)
第七节	同海外导游的配合与合作	(49)
第八节	日常游览、参观中的领队工作	(50)
第九节	会见、宴会、座谈、联欢中的领队工作	(55)
第十节	做好上下站的联络工作	(57)
第十一节	回国与告别	(59)
第十二节	做好总结工作	(61)

第十一谈	海外领队要当好“文化翻译”	(65)
第十二谈	海外领队的培训与考核	(68)
第十三谈	海外领队的应知和应会	(71)
第十四谈	突发事件、特殊情况处理的原则和规范	(75)
第一节	处理突发事件是领队能力的综合检验	(75)
第二节	抵达时漏接、行李丢失或损坏怎么办	(78)
第三节	遗失证件——护照、签证、交通票据	(81)
第四节	游客走失、重病和死亡	(84)
第五节	班机取消、延误,预订车未到,遇到火灾	(88)
第十五谈	海外领队是祖国利益的捍卫者,游客权益的 保卫者	(92)
第十六谈	心理学在海外领队工作中的运用	(96)
第十七谈	海外领队的导游艺术和技巧	(101)
第一节	领队导游艺术和技巧的重要性及其运用 原则	(101)
第二节	七大要素法、创新立意法、名人效应法、 突出特点法	(104)
第三节	制造悬念法、有问有答法、组织故事法、 以熟喻生法	(108)
第四节	导入意境法、因人而异法、引用名句法、 画龙点睛法	(112)
第十八谈	海外领队的翻译艺术	(117)
第十九谈	海外领队的语言艺术	(123)
第二十谈	海外领队的历史使命	(127)
附:海外领队英语 200 句		(130)
我为什么要写这本书——代后记		(143)



什么是海外领队

开宗明义,先谈谈“海外领队”这一称谓。近年来,我国赴海外自费旅游人数大增,每个旅游团都有专人陪同前往,对这位“专人陪同”应当如何称呼,大家叫什么的都有。有的叫“陪同”,有的叫“导游”,还有的叫“翻译”,大多数人称之为“领队”。

为了探讨这个称谓如何才恰如其分,让我们来谈谈国际上和海外方面是如何称呼的。

美洲国家,特别是美国和加拿大,称海外领队为“Tour Escort”,英文解释是“Person or persons accompanying Sb. for courtesy sake”,译成中文为:为了礼仪的缘故陪同某人的人员和人们。中文有译为“护送”的。西方人对陪同、领队的作用更强调其礼节性,称海外领队为一个国家的脸面(face of a country)。

日本称海外领队为“海外添乘员”。日本观光局、日本旅行业协会合编的《添乘员业务教本》英文书名叫 Tour conductor's manual。什么叫“Tour conductor”,让我们看看英文解释:“Official in charge of passengers on a trip”(旅途中负责游客的公务人员,直译为旅游领队)。看来,他们更强调责任,难怪日本一些大的旅行社称领队为:“旅行社的支柱”。

欧洲人大都称海外领队为“Tour Leader”，英文解释：“Person who leads Tour”，即领导旅游的人员。看来，欧洲人强调领队的领导作用。所以欧洲人认为“没有领队的旅游是没有灵魂的旅游”。

亚洲的国家和地区，特别是台湾地区，称海外领队为“Tour Manager”。台湾出版的《领队实务》英文名为 Key to be a successful Tour manager（如何成为成功的领队）。什么叫“Tour manager”？英文解释为：“Person who controls Tour business”（控制旅游事务的人）。看来，亚洲人和我国台湾的同行们更强调领队的“控制能力和管理能力”。

国际上，也有不少人称海外领队为“Tour Guide”，英文解释为：“Person who shows others the way, esp. a person employed to point out interesting sights on a journey or a visit.”（向其他人引路的人，特别是在旅行和参观中，受雇佣而指出有趣景物的人。）难怪世界旅游界有一种说法：“领队是领着游客寻求美、探索美的人。”

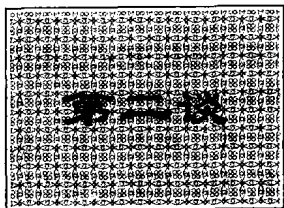
从以上可以看出：海外领队工作的性质很特殊，所服务的对象也不同于导游翻译。他们的工作地点、工作所联系的单位，大部分都在国外。他们身在异乡，独立完成既复杂又多样的工作。所以，海外领队除了本身的才能和本公司的细致安排以外，还必须充分体现自己的专业知识和自己的性格风采。

海外领队工作很难做，因为它的工作对象是人。同时，海外领队服务工作没有标准，它只有满意度而已。经常有这样的情况：同样的旅行路线，同样的住房条件，同样的参观项目，一切都是相同的，但是，只因两个团的海外领队不同，旅行者回国后反应会截然不同：一个团十分满意，一个团可能十分不满意。因此，可以说，海外领队是一项充分体现个人能力、发挥个人实力的工作。

我们能不能给海外领队下个定义呢？简单地说，海外领队是由组团社委派，其职责是代表组团社负责赴海外旅游团在境外的一切活动，包括同海外接待社接洽、调解纠纷、处理意外事件等等的

导游翻译人员。

海外领队较之导游翻译人员层次更高,更具有管理水平和领导能力。他们的主要任务是带领本国公民到海外参观、旅游,并为旅游团做尽善尽美的安排和服务,诸如,按计划在海外对客人的吃、住、行、游、购、娱等活动进行再确认和实施;担任观光游览的导游解说,负责参观、会见的安排和翻译;对旅游团成员健康和安全的关注;对发生紧急事件的妥善处理;与海外接待社的联系,同海外地方导游的合作等等。综上所述,担任这项工作的导游翻译,应被称为海外领队。



海外领队在旅游业中的 地位及工作特点

任何一个行业都有其代表性的业务,都有最积极、最活跃、最典型,并起着决定作用、具有代表性的工作人员。如果说旅行社是旅游业的核心,那么导游翻译人员就是旅行社接待工作的支柱,是整个旅游接待工作中最积极、最活跃、最典型,并起着决定作用、具有代表性的工作人员。

导游翻译人员中,有全程导游、地方导游和景点导游,这是从工作的场所来划分的。就其语种上来讲,又分成外语导游、方言导游、少数民族语导游、普通话导游。然而,事物总是发展的,随着旅游业兴旺、壮大,我国导游翻译队伍的成员也在发生变化。改革开放以来,由于党的富民政策的执行,部分公民富起来了,每年我国都有几亿人次在国内旅游。一些人游遍祖国大地还不满足,还很想得到国外看看,起初感到钱不够,怎么办?于是有的大陆人由在海外的亲友“担保”、“买单”,1983年,第一个大陆赴海外旅游团出现了。

近几年来,大陆的部分人已很有钱了。他们不再需亲友“担保”、“买单”,而是自费大摇大摆地去海外旅游了。封闭百年的中国人一出国旅游很不习惯,出了不少洋相,闹了不少笑话,他们需要

有专业人员指导、组织、管理、陪同。担任这项工作的起初是导游翻译。但近年来,每年都有二三百万人海外游,海外领队工作已成为一个独具特色的新职业、新工种。综上所述,我们认为“海外领队”是伴随我国旅游业发展而产生的,是导游翻译大军中的新兵种、新成员。如果说导游翻译是我国旅游业最活跃、最积极、最典型,并起决定性作用、具有代表性的工作人员,那么,海外领队又是导游翻译中最活跃、最有代表性的一支队伍;他们是我国旅游业的代表,是登上国际旅游舞台去展示我国导游翻译风采的最优秀、最能干,并有领导才干的外向型导游人员!

海外领队工作有什么特点呢?

工作量大 一个旅游团人数一般为二三十人,要出访几个国家,时间为二三周。在此期间,客人的入关出关手续,边防检查事宜,团员的吃、住、行、游、购、娱、安全、健康,客人提出的各式各样的要求、问题,出现的意想不到的事件等,这些都要由海外领队来负责安排、办理和解答。

许多做过海外领队工作的人认为,要想当好海外领队,必须当好“八大员”。这八大员是:旅游指挥员、参观管理员、游览导游员、语言翻译员、生活服务员、安全保卫员、对外联络员、公司推销员。要做好以上这些,工作量之大是可想而知的。

独立性强 他们身在异地他乡,上无领导、下无同行,有事也无人商量,一切由自己来处理。因此,必须有独立工作的能力。

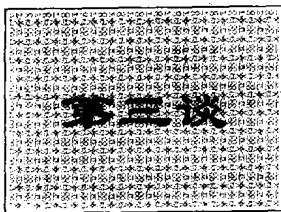
细致度高 海外领队工作是项繁杂、细致的工作,来不得半点马虎,从某种意义上讲不容许出现错误。所以,美国的海外领队人员中经常流行这样的话:“小事办不好,麻烦可不少。”我通过多年工作,得出这样一个公式: $100-1 \neq 99=0$ 。

海外领队工作可分成很多工序,一道工序做不好,就前功尽弃。例如在海外某地,玩得好,吃得好,住得好,一切都好,准备上飞机时,才发现机票没办好,客人肯定怒气冲天,以前所有的“好”都忘得一干二净了。

处理事难 海外领队有时还要担任译员，口译除“信、达、雅”标准外，因不能查字典，不能请教他人，所以它又有“快、急、难”的特点。

工作中，意想不到的事经常发生，证件丢失怎么办？危、重病人怎么管？没人来接如何做？死了人又如何处理？这些事情办起来难度很大，后边我还会一一讲到，提出解决的方法和原则。

易受污染 我们海外领队人员年轻，易受污染。特别是西方世界，花天酒地，什么“红灯区”，什么“性影片放映院”等，都是值得我们提防的。所以，我们必须加强爱祖国、爱社会主义的修养和学习，才能拒“腐蚀”，抗“污染”，做个新中国优秀的海外领队人员。



海外领队的条件

从事海外领队工作的人应具备什么条件呢？我们认为海外领队必须具备以下条件。

一、必须是热情的爱国者

此条是做好工作的关键。海外领队领着国人到海外旅游，要时刻不忘自己是个中国人，要为自己的国家、民族感到无比自豪和骄傲。祖国有很多值得骄傲之处：历史悠久，山川壮丽；人才辈出，产生了很多伟大的历史人物；我国人民勤劳、勇敢，创造了不少世界之最，如万里长城是世界最长的长城，故宫是世界最大的宫殿群等等。

对海外领队来讲，热爱祖国不仅是个人品格的条件，而且还是从事这项职业的首要条件。只有如此，才能以自己的爱国之情，激发同行团员的爱国之心。

二、必须有奉献精神和忍耐功夫

海外领队是项异常复杂的工作，要做好既费“心”更费“力”，是很需要有奉献精神的。当代国际旅游业先驱托马斯·库克先生，从

事了一辈子旅游业，当了一辈子领队。晚年，其子问他：“何为旅游业？”他答曰：“旅游业是让参加者获得最大社会情趣，举办人尽最大社会责任的事业。”参加者是游客，举办人便是领队——尽最大社会责任的人。

此外，还要学会忍耐。我们的客人什么样性格的都会有，有的人特别挑剔，所以，领队要学会忍耐。忍耐不是让步，也不是失败。客人发了一顿脾气，最后还是按你的主张做了，实际上还是你胜了，心理学上这叫“双胜原则”。在一些非原则问题上，不要非争个我是你非。

三、必须具有爱和人打交道的性格，学会随时扮演各种不同的角色

国外在选领队时，特别重视的条件是个人的性格。在性格方面一定要有爱人的性格，同人打交道的热情，因为“闭门不问窗外事”的人当不了海外领队；不愿同“三教九流”打交道的人，也当不好领队。领队必须做到：

（一）个人精力旺盛，待人热情诚恳；

（二）能同各种性格、各种阶层、各种职业、各种年龄的人打交道，喜欢广交朋友；

（三）有能力解决矛盾；

（四）性情温和，善解人意；

（五）有幽默感，会微笑。

此外，要牢记领队在整個工作过程中，要学会扮演不同的角色，要干什么像什么。

我带过一个团去新、马、泰，团员大都是党委书记、厂长、总经理，不少人年龄比我大，身份比我高，有的人负责管理一二万人的大企业。出国前夕，我宣布：“从今天起，你们在国外期间，再不是书记、厂长、总经理了，而是我的团员。我是领队，都得听我的（我很像个将军）。”由于我准备充分，出境时几件事办得很漂亮，团员们觉

得我这个“将军”还行，都很听我话，确保了旅行的正常进行。

我带团到朝鲜访问，朝方很重视，旅游局长两次宴请。不知为什么，两次宴请都中间断了电，麦克风失灵了，暖气停了，局长过意不去，我却用“外交辞令”为朝方局长解了围，这使当过大使的局长很感谢我，团员也称我为“外交家”。由于我善辞令，我们团被破格安排去商店参观，据说这是无先例的。我想，海外领队，应当当好“外交家”，扮好这个角色。

此外，也应当扮好“教授”和“调解人”的角色。有的海外书上讲，领队应扮演“小丑”的角色，我对此观点持反对态度。我的观点是领队千万别扮演“小丑”，否则，大家就不尊重你了，这样你肯定干不好领队工作。

四、必须有独立的工作能力

- (一)独立掌握执行政策的能力；
- (二)独立组织、协调、领导、安排的能力；
- (三)独立的公共关系能力；
- (四)独立的宣传、推销、座谈、演讲能力；
- (五)独立高超的语言能力；
- (六)独立处理突发事件的能力。

五、必须身心健康，仪表端庄

请大家千万记住，游客们都相信：“只有健康的领队，才能领导出健康的旅游。”

领队怎样才使自己健康呢？国外领队的经验是：

- (一)抓紧时间休息；
- (二)抓紧时间放松；
- (三)抓紧时间锻炼身体；
- (四)吃营养食品，并注意食品比例；
- (五)思想乐观健康。

仪表要端庄,千万别奇装异服,过分打扮。女领队要给人以“既热情大方,又神圣不可侵犯”之态;男领队要给人以“大方潇洒,麻利”之感。

总之,仪表要达到专业化水平,让人家一看就感到你是受过专门训练的!

六、必须有丰富的旅游专业知识

(一)海关知识:世界各国,对入出境的人员都有严格的检查手续,以防止偷入出境。检查分为四项:①边防检查,②海关检查,③安全检查,④卫生检查。各国检查既有共同点,又有各自的特殊规定,有关这方面知识必须掌握,来不得半点含糊。

(二)交通知识:出门旅游,飞机、火车、轮船、出租车都会用上。如何购票、行李如何托运、丢失东西如何寻找、机座舱位如何安排、机场如何进出……交通方面的有关知识,我们也要熟悉。

(三)讲解知识:是指有关访问国家的基本状况,包括政治、经济、人口、历史、政体、民情,特别是和我国的关系,这些都应一一了解。更为重要的是参观景点的知识,虽然地方导游会进行讲解,但作为领队也是应当有所了解的。

(四)起居知识:根据以往经验,住在海外饭店,一定要注意三件事:一是切勿大声喧哗;二是切勿把房间弄乱;三是喝剩的茶叶切勿乱倒。在海外旅游要带好三大件,管好四大件:三大件是指毛巾、拖鞋和加热器。毛巾带上自己的比较安全,拖鞋海外饭店不提供,海外饭店一般不供开水,更没暖水瓶,所以备一个加热器很必要。保管好的四大件是:护照、签证、机票、外汇。

(五)特殊知识:指旅游目的地国家的特殊情况和特别需要了解的知识。如新加坡禁毒规定十分严格,携带毒品者要被处重刑。走私分子往往利用无知的游客作案,领队应了解这方面的知识,提醒团员过海关时不要帮助他人拿行李,防止上当。

身在异国他乡,对自己要有约束,自己担任领队,团员都以你

为榜样,管好自己,才能管好别人。

七、必须遵守纪律

作为海外领队,要遵守国家的外事纪律,还要遵守所访国的法律和法规;要树立两种观念,一是“内外有别”,二是“身在异乡”。

“内外有别”是指在与外国人接触时应遵守外事纪律,该说便说,不该说便不说。“内外有别”的原则不是我们独创,世界上任何国家都有这个原则,这是公开的“秘密”。

“身在异乡”,特别要注意这个“异”字。就是说要注意中国和外国不同,要保持中国人的本色,又要注意“入乡随俗”,不要触犯国外的法律、法规。作为领队,还要时刻提醒自己“海外无小事”,有些拿不准的事,要注意请示我驻外使、领馆和我旅游机构驻当地办事处,这些机构既是国家驻外代表,又对当地情况非常了解。遵守纪律,还应教育游客,在国外,不要到“红灯区”和其他下流场所去,以免发生意外。

八、礼貌待客,对领队工作的服务性要有明确的认识

对待客人一定要做到礼貌、文明接待,要做到态度和蔼,待人热情,举止庄重,衣着整洁,仪表文雅。

海外领队要了解一些国际惯例和习俗,并将其讲授给团员,以免在海外做出唐突之举。例如应当如何吃西餐,如何吃自助餐,为什么不可以穿睡衣见客人等。讲清这些,海外领队和团员自然会显得很高雅,海外接待人员对我们也会更有礼貌。

九、精通业务,通晓英文,有丰富的带团经验

精通业务,首先要精通海外旅游业务,如过海关、发电传、预订客房、兑换外币、购买交通票据、安排饮食起居、办理签证和旅行证、申报延长居留等。

其次,要安排好参观、游览、购物、座谈等活动,要了解中国人