

从新导游做起

CONG
XINDAOYOU
ZUOQI

黎泉◎著



中国旅游出版社

从新导游做起

中国旅游出版社

ISBN 7-5032-4004-1

定价：25.00元

中国旅游出版社

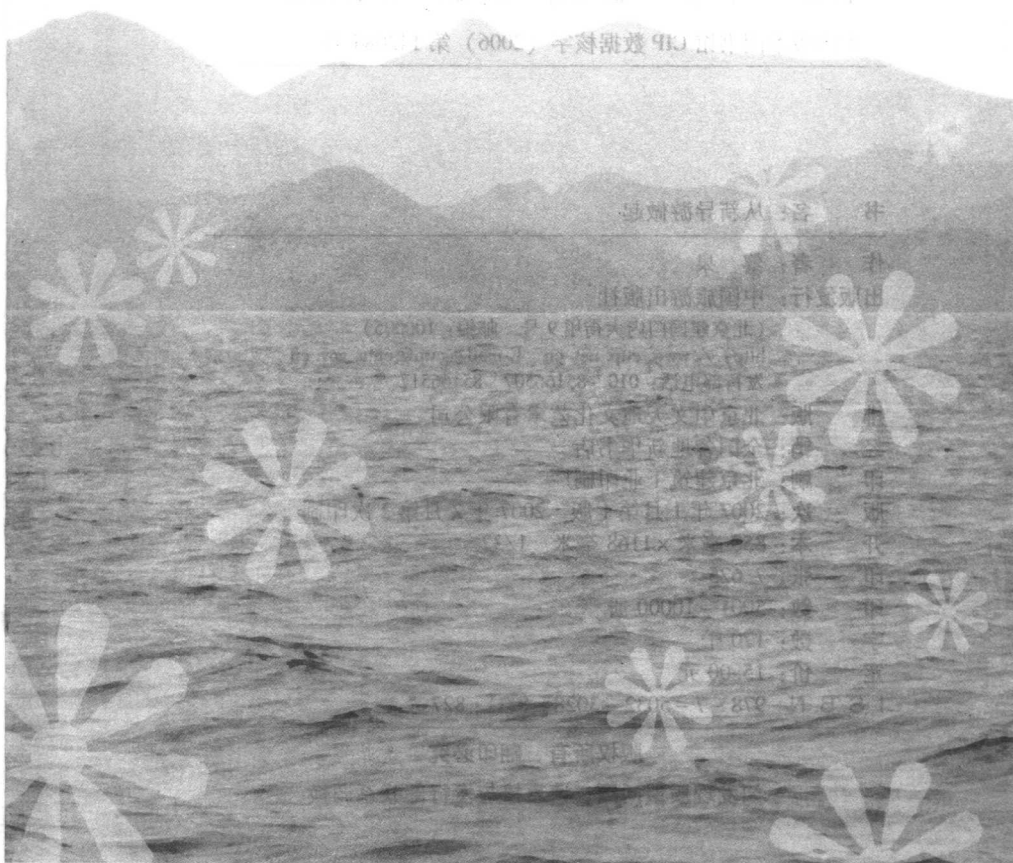


中国旅游出版社

从新导游做起



黎泉◎著



中国旅游出版社

责任编辑：殷 钰 秦咏梅

装帧设计：赵 芳

责任印制：李崇宝

图书在版编目 (CIP) 数据

从新导游做起/黎泉著. - 北京: 中国旅游出版社, 2006. 11
ISBN 978 - 7 - 5032 - 3028 - 8

I. 从… II. 黎… III. 导游 - 基本知识 IV. F590. 63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 142084 号

书 名：从新导游做起

作 者：黎 泉

出版发行：中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编: 100005)

<http://www.cttp.net.cn> E-mail: cttp@cnta.gov.cn

发行部电话: 010 - 85166507 85166517

排 版：北京中文天地文化艺术有限公司

经 销：全国各地新华书店

印 刷：北京建筑工业印刷厂

版 次：2007 年 1 月第 1 版 2007 年 2 月第 2 次印刷

开 本：850 毫米 × 1168 毫米 1/32

印 张：7.625

印 数：5001 - 10000 册

字 数：170 千

定 价：15.00 元

I S B N 978 - 7 - 5032 - 3028 - 8/G · 827

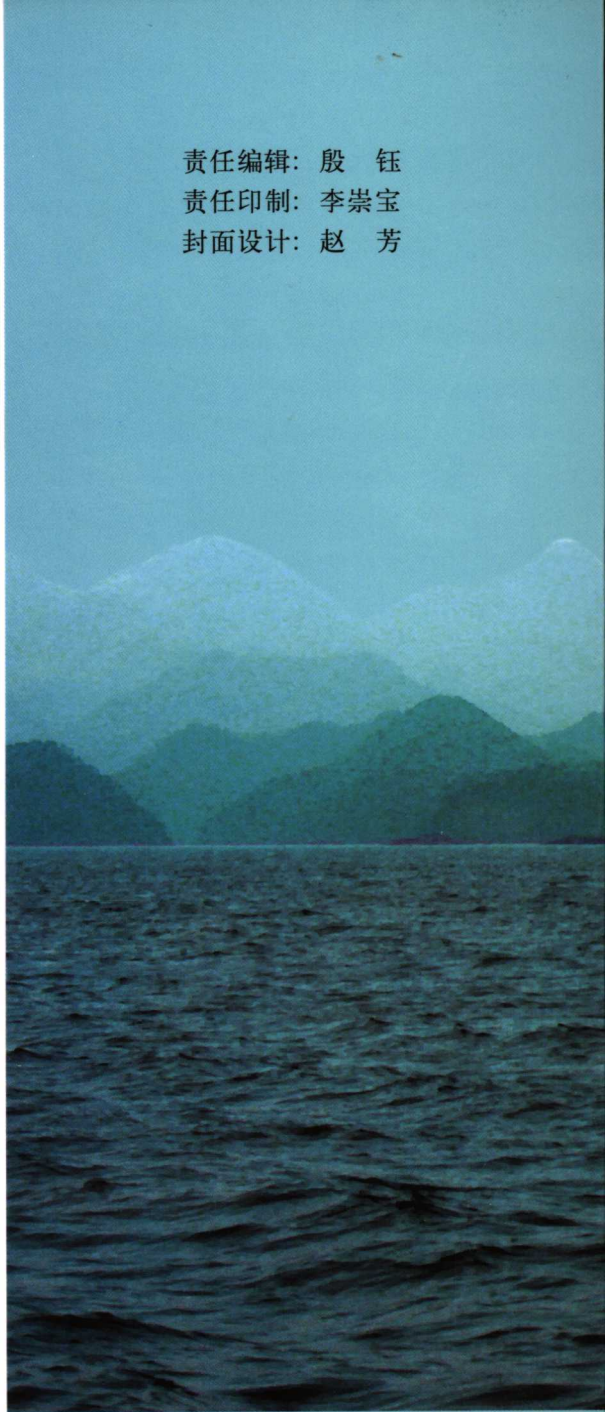
版权所有 翻印必究

如发现质量问题, 请直接与发行部联系调换

责任编辑：殷 钰

责任印制：李崇宝

封面设计：赵 芳



前 言

我自己当年身为一名旅游专业的学生，深深感到在学校里学的多是理论上的东西，所用的教材多是枯燥而教条。而我作为一个专业学生是那么焦急地了解导游的真实生活，想早早地准备和适应将来的工作，却从没有一本书能在这方面帮助我们。所以在有了很多带团经历的十年后，起了写这本书的念头。我觉得真实的带团经历就是最好的教材，鲜活的案例最容易被记住及被运用。同时，导游这个职业也正在变成人们越来越多地议论的话题，有人传说我们年收入几百万、小费上千；也有人说导游这个职业就是吃喝玩乐，还白吃白拿，是天下最爽的一行；也有人说我们是自由职业者，不用朝九晚五地上班下班；也有人说我们走遍名山大川，想上哪儿就上哪儿。真的是这样吗？我也希望通过这本书，向世人展现一下真实的导游生活。

在导游界有一个著名的顺口溜：“起得比鸡还早，下班比小姐还晚，干得比牛还多，跑得比狗还快，吃得比猪还差，挣得和民工差不多。”说实话，这真实地描写了现今导游的生活。

导游这个行业在几十年里变化很大，新中国成立时它属于外事工作，没有小费没有回扣，但有荣誉和光环。我1988年考入江苏南京东南大学的时候还是抱着这样的想法入学的，但不久就听说导游职业已成了当时排行前十名的高收入阶层，因为那时导游大多带外国团，那时已开始改革开放，作为普通游客的外国游

人多了，购物和给小费都是用外汇，手脚也大方，所以确有一段时间有些导游一个月就成了当时人人称羡的“万元户”。记得我们读书时老师还拿了几个导游被判刑的案例给我们看，就是因为搞钱太过火了。

等到我毕业时由于父母的工作调动，突然从江苏来到了广东，经历了文化上的大地震，职业方向也从地陪变成了全陪。没有在早期经历当地陪的锻炼是我的一个遗憾，地陪更能锻炼讲解能力，对水平的提高是极有好处的。但当全陪也有一个好处，就是可以看到许许多多地陪的讲解，向不同风格和特点的人学习。

现在旅游业越来越火热，参团旅游的人越来越多，人们也越来越多地开始接触“游客与导游”这一对关系。无论是他们之间的矛盾，还是他们之间的友谊，都是老百姓关心的话题。希望这本书为旅游专业学生和从业人员带来一份帮助，为旅游爱好者带来一份了解，为广大读者带来一些有趣的故事。

目 录

前 言	1
-----	---

第一章 初出茅庐 张开纯真的眼睛看向世界

1. 十年征程第一团	2
2. 带一群老爷爷去海南	5
3. 首次不幸——我真不知道怎么办	8
4. 第一次当地陪——珠海中山团	11

第二章 渐入角色 终于开始像个正式导游啦

5. 桂子飘香——桂林的导游大姐好亲切	16
6. 第一次，也是唯一一次被气哭	18
7. 一波三折的厦门团（上）	20
8. 厦门团（下）——用餐不好之谜	23
9. 在厦门套车，在泉州坏车	24

第三章 走上正轨 成为公司的主力导游

10. 令人兴奋的山东新线	30
11. 饭菜全都不合口味	33

- 12. 苦排泰山索道 35
- 13. 广东客人遇到山东海鲜 37
- 14. 遭遇台风 40
- 15. 每次讲解词都不同 42

第四章 周而复始 没完没了的山东团

- 16. 流泪的生日 46
- 17. 与当地人发生的一些纠纷 47
- 18. 失踪两位客人，吓出一身冷汗 49
- 19. 少说一句话埋下一颗雷 52
- 20. 包着纱布也要出团 54

第五章 永无尽头 开始怕了当导游了

- 21. 在山东连连被罚款 60
- 22. 导游的钱责重大 62
- 23. 铁打的身体 64
- 24. 落日不归家的感觉 67
- 25. 忘了带全团的边防证！ 69

第六章 一样辛苦，原来不带长线也是那么苦啊

- 26. 接机苦处 74
- 27. 送团遇客人上不了飞机 76
- 28. 带省内团的烦恼 78
- 29. 旅游无小事 80

第七章 逃出生天 终于不再带山东团啦

- 30. 每条线路都有独特的问题 84

31. 第一次带团去云贵	86
32. 再谈出发讲解	89
33. “全陪导游出发讲解词” 及分析	92

第八章 紧张时刻 面对考验怎么渡过难关

34. 最紧张的一个团	110
35. 导游自己也没去过怎么带团	112
36. 最怕客人生病	115
37. 游客遗失财物事件	117
38. 冒着生命危险	120

第九章 旅途趣事，工作虽辛苦但也留下有趣的记忆

39. 带考察团	124
40. 夜半惊魂	126
41. 住了一回大车店	129

第十章 连去新线，终于连去了几条新线好开心

42. 九寨虽美，问题无数	134
43. 从大京九到井冈山	140
44. 打仗的海南岛新年	142

第十一章 东莞之路，开发本地线路，也当一回地陪

45. 我开始当真正的地陪	146
46. 带各旅行社经理考察团	148
47. 谈谈怎样写好导游词	159

48. 怎样讲当地风情	162
-------------------	-----

第十二章 跟团体会 自己当游客又是什么感受

49. 我也当一回游客——另一个角度看导游工作	166
50. 看新西兰的导游是怎样工作的	170
51. 跟“踩线团”的感受	174
52. 陪记者团的注意事项	179
53. 去云南参加踩线	181

第十三章 再次带团 越来越游刃有余

54. 冬天去新疆	188
55. 北海识珠	191
56. “五一”千人大团	195
57. 惊心动魄追飞机	198
58. 飞机延误的烦恼	201
59. 飞机少了一个位	203
60. 战斗的“五一”	205

第十四章 谈谈体会 十年在行内的一些感想

61. 完全不同的桂林团	210
62. 小费和回扣	212
63. 一个老导游的讲解心得	214
64. 导游和读书	218
65. 读《人性的弱点》，学习与人相处之道	226
66. 论改革旅行社的流程	229
67. 我看佣金制	234

* 第一章

初出茅庐 张开纯真的眼睛看向世界

导考口试记实

考生：亲爱的考官，你们好！

考官：好！好！

考生：（半天不开口）

考官：可以开始你的讲解了

考生：我……我，今天是来感觉一下，明年见！

（转身就走）

考官：（面对一大堆评分表，有被放飞机的感觉）

1. 十年征程第一回

第一次参加工作，对于所有二十余年都在学校这个象牙塔中长大的学生们来说真是件既新奇又惊怕的事情。外面的世界很精彩，也很无奈，现在终于要面对了。第一个团会是什么样子的呢？

三年旅游专业的学习，终于毕业了，虽然实习时也带过团，不过都是一日游的散客。我来到新的公司才三天，就让我独立带一个团“双飞华东7天游”，因为我是“专业”毕业，因此这时可能说个“怕”字出来，只能硬着头皮上啦！

早晨6点，我悬着心来到公司大门前，集合时间是6点30分，还没有一个客人到来，公司大门也紧闭着。12月的早晨，天还是黑的，我一个人悄然立在黑暗中，心头狂跳地等待着第一个团友的出现。

没想到先出现的是司机和车，原来这天非常忙，我们的车都排完了，于是临时租的是外公司的车。司机下来就对我说了一串广东话，而我这个才从江南来报到三天的学生这一生还没有听过几次广东话。当他看到我用一双天真的什么也没明白的大眼睛傻傻地望着他笑时，也许同时从我的衣着和相貌上也明白了我是北方人，于是操起一口结结巴巴的普通话又说了一遍：“导游，我是新司机，没去过机场，你可要给我指路！”

哇！这可真是针尖对了麦芒，两个新手新到一起去了！我只能苦笑一声说：“我也不一定认得清，到时我们一起问路吧！”然后心中更加忐忑不安：等会儿可怎么对客人交代啊！

正在没着落时，几批客人几乎同时出现了，他们看起来倒是

久经出门锻炼的，一看到停在门口的车就立时跳了上去，然后看到我这个还算水灵的傻妹妹竟也和善地笑着打招呼。

看到这友好的笑容，我就像突然从魔法中解脱了出来，想起当初带一日游时那些客人也是发出那样友好的笑容的，于是立时胆子就放开了。甜甜地做了个自我介绍，然后按规定收齐身份证，点齐人数，就让司机开车。

这时客人中的一个年轻人也用像司机那样结结巴巴的普通话对我说：“导游小姐，唱首歌来听听好不好？”我带一日游的团时可没唱过歌啊，因为要讲解的东西太多了，只要一上车就要讲解，哪有空当唱歌。

我心里暗暗对自己说：可不能因为这一下乱了阵脚啊。于是就唱了一首江南风味的民歌《茉莉花》出来，一曲结束竟也换得一片掌声。气氛上来了，他们一齐嚷嚷着开始提问，这时在学校学的功课可着实派上了用场，关于华东的风土人情、景点购物等是问一答三，他们都还以为我是个带了好几年团的老导游呢！

其实啊，是不是老导游，着实骗不了内行。比如飞到了杭州，上了旅游车后，我不知道全陪一般应坐在车头地陪的旁边，自己却傻傻地提着行李跟着大家一直走到车尾去了，让经验老道的地陪悄悄地一语道破：“你是第一次带团吧？”哈哈……

这个首团给我留下了极其温馨的印象，团里的客人都是那么好相处，大家玩得也很开心，在三潭印月处照合影时，一个个高举手做“V”字状，把我的导游旗举在最高处，一种众星捧月之态，真让人乐也融融。记得这个团回程后经理问我怎么样时，我答到：“好开心，我好喜欢带团！”

团里还有一位老年妇女给我的印象深极了。因为她是这个团

单女，所以我就和她同住，当晚上了床，就见她不停地揉手腕，我关心地问她是不是在途中扭伤了，她轻轻一笑说：“是练摩托车练的。”

哇，当时的我听得两只眼睛差点蹦出眼眶，要知十余年前在北方摩托车基本上还是警察或军队专用之物，谁想得到在广东，一个老太太竟也学摩托车！唉，从这一言之中我就体会到南北经济实力的差异了，在北方连小伙子都遥不可及的东西，在广东老太太们都开上了。

过春节时，这位阿姨还给我寄了一张贺年卡，上面写着：“我们永远记得你温柔周到的服务”。看到这张卡的那一刻，我坚定了一生献给旅游事业的信念，愿意将我最美好的青春年华都给予这些善良温馨的人们，愿意带领他们去领略祖国的每一处壮丽山河。想当年我报考导游专业面试时，我回答考官为何要学旅游专业时，我答的就是：“我们的祖国太美了，我要用我的全部热情将它介绍给每一位国民和外国友人，让他们了解中国无边的美景和深厚的文化底蕴。”

现在，这第一个团让我更加有信心将当莘莘学子时的志向变成现实，从精美的象牙塔中出来，我幸运地走出了不惊心反温馨的第一步！

小贴士

第一次带团最要紧的是笑容和自我肯定带来的自信。当你向着别人笑的时候，别人基本上都会报以微笑。告诉自己不要紧张是没用的，只会让你越来越紧张，应该告诉自己的是：我现在很放松，很镇定，很轻松，我已经练了很久，等会儿一定会讲得好的！

2. 带一群老爷爷去海南

第一个团带回来，碰巧父母那天都有事出差在外，我满肚子的话还没机会与家人说说，突然就接到了公司的电话，明天去海南。我当时脱口说了一句：“我还没见到爸妈呢！”经理马上不太高兴地说：“你又不是小孩子了，不见爸妈就不能再出差吗？”吓得我赶紧收声，只能把一肚子遗憾留在心里。

第二天一早又出发了，这次送团的是我们公司的车，司机问我累不累，我倒一点儿不觉得累，新工作的激动让人好像不会累一样。这个团是个老人团，全都是60岁以上。是一位去香港当了老板的人，出钱请全村60岁以上的老人出门旅游一趟。这个团要带好可真不容易，因为一来客人都年纪大了，最高龄的85岁；二来他们都基本上没怎么出过门，需要照顾得特别周到；三来这香港老板也全程陪同，要求必须安全、顺利、愉快地完成全程。我作为一个新手心理压力可真是不小。

在海口一出机场，12月海南的阳光依然那么灿烂，轻风和煦，远处的大海湛蓝湛蓝的，大家的精神为之一振。然后接团的地陪用流利的广东话热情洋溢地欢迎着团友们，大家一路上的担心都被放到了肚子里，因为这些老人不常出门，一点儿外地话都听不懂，如果地陪不能说纯正的广东话，那就惨了。不过就在机场已开始出现问题了，地陪让老伯伯们尽量一个跟着一个，排着队穿过混乱的人群，他打头我压镇，谁知就这样也出问题，走着走着，有两个别的人从我们的队伍中穿过，后面的老人竟然跟着就拐弯了，好在我眼尖，连忙叫回，要不然还没出机场可能就走丢几个了。

带没出过门的游客是比较辛苦的，会发生许多意想不到的事

情。不过也有时会发生有趣的情景。记得有位同事说的笑话，刚刚改革开放时，他们带团到深圳，游客突然惊讶地大叫起来：“哇，深圳的电视天线好粗好高啊，难怪他们能收得到香港台呢！”导游员抬头一看，原来是正在建的大楼顶上的大吊车！还有游客冬天到北京，一下飞机也大叫：“啊呀，出了什么事了，怎么北京的树全都死光啦！”还有一次当导游询问客人觉得房间设备如何时，客人说洗衣机不错，原来他错把抽水马桶当洗衣机了！最有趣的是带客人第一次去参观新建起来的白天鹅宾馆，团里的领导是去过的，当走到门口时就突然叫大伙站住，说：“现在我要表演气功给大家看啦！”然后就装模作样地运了一番气，然后向前一步，两掌一推，大喝一声：“开”，只见那自动门果然应声而开，于是全体团员一起拼命鼓掌，赞叹他们领导的气功真是了得！等到明白真相后大家笑得肚子都疼了。

我们这次这个团也发生了不少类似的笑话：到酒店一入住，在走廊上，我就遇到一位刚入房的老人，他问服务员厕所在哪儿，服务员说房间里有厕所啊，他很生气地说，那么脏的东西怎么会在房间里！于是我和服务员一起进房间去教他用洗手间的设备，好在海南的服务员大多会说广东话，不然还真是麻烦。接着又遇到一位老伯出来抱怨：“这么高级的宾馆连个盖的东西都没有。”原来他不知道宾馆做床都是把床单和毛毯裹在床罩里的。看到这些问题后，我们一间房一间房地去教他们，但即使是这样，第二天还是发生了水淹走廊事件。原来有一位老伯没有关浴缸的龙头，结果不但把自己的房间淹了，还漫到了走廊上！第二天入住另一个新宾馆的时候更有趣了，我们分房时竟然发现多出几间房卡没有人要，正在奇怪时，楼上的服务员领着几位老人下来，原来他们拿着昨晚酒店的房卡就按那个房号去找房间去了！对于这个团我和地陪是用了十二分的功夫，所以总体还是很顺