

导游业务一本通

导游语言艺术一本通



蒋文中 编著

DAOYOU YUYAN YISHU
YIBENTONG

 旅游教育出版社

导游业务一本通

导游语言艺术一本通



蒋文中 编著

旅游教育出版社

· 北京 ·

丛书策划:丁海秀

责任编辑:李荣强 朱海犀

图书在版编目(CIP)数据

导游语言艺术一本通/蒋文中编著. —北京:旅游教育出版社,
2007. 1

(导游业务一本通)

ISBN 978 - 7 - 5637 - 1432 - 2

I. 导… II. 蒋… III. 导游 - 语言艺术 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 133985 号

导游业务一本通

导游语言艺术一本通

蒋文中 编著

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www. tepcb. com
E - mail	tepfx@163. com
排版单位	首都经济贸易大学出版社激光照排部
印刷单位	中国科学院印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	850 × 1168 1/32
印 张	8.25
字 数	165 千字
版 次	2007 年 1 月第 1 版
印 次	2007 年 1 月第 1 次印刷
印 数	1 - 8000 册
定 价	15.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

DAOYOU YUYAN YISHU
YIBENTONG



导游业务一本通

- 《导游入职一本通》
- 《导游应急处理一本通》
- 《导游促销艺术一本通》
- 《导游语言艺术一本通》
- 《导游带团技能一本通》

丛书策划：丁海秀
责任编辑：李荣强 朱海犀
封面设计：山顶书装

出版说明

近年来,随着旅游业的发展,导游队伍日益壮大。新入职的导游需要权威读本熟知业务情况,已带团的导游需要继续加强技能技巧,以满足旅游者不断提高的各种需求。为此,我们出版社联合中国旅行社协会以及业内著名导游,围绕导游技能技巧,共同编写了这套“导游业务一本通”丛书,以满足导游图书市场的需求。

本丛书是一套内容实用、知识丰富、编排灵活的导游业务知识读本。丛书一共五本,包括《导游入职一本通》《导游应急处理一本通》《导游促销艺术一本通》《导游语言艺术一本通》《导游带团技能一本通》,主要介绍了导游业务所需要的各项专门知识。综合来看,本丛书主要具有以下鲜明特色:

第一,作者权威。本丛书作者或为地方旅游局负责导游员培训的专家,或为旅游院校相关知识教学的教师,均拥有丰富的第一线实践经验和扎实的知识功底,保证了丛书内容的准确性。

第二,知识实用。本丛书不仅专题知识丰富,而且真正按照导游的实际需求编写;另外,书中还配有大量的案例,为导游提供了模拟训练、领略实战的情景。

第三,编排灵活。本丛书按专题的方式组织编写,对相关内容采取要点性的介绍,读者可以按需索骥、随用随查,十分方便。

本丛书既是初、中级导游员,也包括一些潜在导游员的业务

知识读本,又是各旅游行政机构组织培训的教材用书。

本丛书若有不足之处,敬请广大读者批评指正。

旅游教育出版社

2007 年 1 月

前言

经济的发展带来了旅游文化的繁荣。旅游无疑是人们高质量的休闲方式,是人类与文化密切相关的特有精神需求。旅游本身便是一种文化、一种艺术,而导游工作,尤其导游语言更是文化和艺术的体现。

随着世界和中国旅游业的进一步发展,由旅游带来文化之间的相互融合、相互渗透,使不同民族的文化属性和特色日益受到重视。在这个飞速发展的时代里,旅游业对文化含量的需求也在成倍地增加。如何满足和引领旅游者向着更高的精神文化需求方向发展,无疑是每一个导游员必须真正面对的。

中国的文化已走向世界,中国的旅游业逐渐成为国民经济的大产业。中国步入世界文化强国,靠的是古老、悠久、深厚的历史和民族文化。中华民族丰富灿烂的历史、民族文化及独特的人文地理,深深吸引着世人的目光。如何把中国博大精深的历史文化通过导游语言艺术更好地传达给旅游者,促进旅游业的发展,是每一个导游工作者的光荣使命。

本书的出发点在于将理论与工作实务相结合,既侧重于理论上的研究,又结合实例分析,让学员既能够掌握导游语言艺术的基本知识,又能学习到其中丰富多彩的导游语言艺术的文化内涵和技巧,并让学员通过大量可供参考的例子和案例分析来获得启发。

本书的特点在于对导游语言艺术全面系统地加以研究,不仅注重理论更注重实践和实战练习,并首次以“一本通”的形式从导游语言艺术、导游语言必备知识、导游讲解二十五技法、金牌导游语言运用三十六计、流动游览导游讲解、景点游览现场导游讲解、住宿餐饮导游讲解、购物营销讲解实战妙法等导游讲解工作最迫切需要的各个方面来为广大导游工作者提供帮助。

编写此书的目的,是希望既能为导游人员提供一本实用的参考和培训用书,也能为在校的师生们提供一本实用的教材。本书在编写过程中,曾参考了蒋炳辉、王连义、黎泉、陈蔚德等学者和云南省及昆明市旅游局组织编写的一些材料,未能一一注明的,只有在此说明并表示衷心的感谢!同时因水平所限,本书如有错误和缺点,敬请学界和广大读者指正!

编者

2007年1月

目 录

前言 / 1

第一单元 导游语言艺术 / 1

【导读摘要】 / 3

【专题讲座】 / 3

一、导游语言概述 / 3

二、导游语言的运用 / 9

三、导游语言的音调、节奏和体态 / 16

四、考核导游标准二十条 / 22

【经典案例】 / 24

【案例1】千巴巴的讲解 / 24

【案例2】精彩的祝词 / 25

【案例3】“先一般后精彩,渐入佳境” / 26

【案例4】无趣的游览 / 27

【思考与练习】 / 28

第二单元 导游语言必备知识 / 29

【导读摘要】 / 31

【专题讲座】 / 31

一、形象与语言	/ 31
二、导游的柔性语言与微笑服务	/ 33
三、导游语言与审美知识	/ 36
【经典案例】	/ 45
【案例1】“冷美人”	/ 45
【案例2】高兴而来,满意而归	/ 46
【案例3】对症下药	/ 47
【案例4】教游客欣赏景观	/ 48
【案例5】讲出文化内涵	/ 49
【案例6】欣赏景观“六要素”	/ 50
【案例7】中外审美有别	/ 51
【案例8】唐伯虎戏弄权贵	/ 52
【思考与练习】	/ 53

第三单元 导游讲解二十五技法 / 55

【导读摘要】	/ 57
【专题讲座】	/ 57
一、常用讲解技法	/ 59
二、特色讲解技法	/ 71
三、个性讲解技法	/ 80
【经典案例】	/ 86
【案例1】“卖关子”的导游	/ 86
【案例2】没有交代惹的祸	/ 87
【案例3】爱讲故事的导游	/ 87
【案例4】癞蛤蟆想吃天鹅肉	/ 88
【案例5】“狗腿子”	/ 89
【案例6】风趣幽默,转移视线	/ 89

【思考与练习】 / 90

第四单元 金牌导游语言运用三十六计 / 91

【导读摘要】 / 93

【专题讲座】 / 93

一、初次交流的语言运用 / 93

二、情感沟通的语言运用 / 102

三、缓和矛盾冲突的语言运用 / 111

【经典案例】 / 118

【案例1】“心理医生” / 118

【案例2】大家都来帮帮忙 / 118

【案例3】蜜月中的吵架 / 119

【案例4】经济受损失、精神有温暖 / 120

【案例5】请相信我，一定会使你们满意的 / 120

【案例6】解围也有术 / 121

【案例7】爱出难题的客人 / 122

【案例8】巧妙应答 / 123

【案例9】不健康的“夜生活” / 124

【案例10】雾雨峡谷 / 124

【思考与练习】 / 126

第五单元 流动游览导游讲解 / 127

【导读摘要】 / 129

【专题讲座】 / 129

一、抵离沿途讲解 / 129

二、长、短程沿途讲解 / 140

【经典案例】 / 157

【案例1】“如果是玫瑰,它总会开花的” / 157

【案例2】患得患失是导游之大忌 / 158

【案例3】“成为自己幸运的建筑师” / 159

【案例4】有人欢喜有人怨 / 160

【思考与练习】 / 161

第六单元 景点游览现场导游讲解 / 163

【导读摘要】 / 165

【专题讲座】 / 165

一、自然景观讲解 / 165

二、人文景观讲解 / 179

三、讲解中的一些注意事项 / 188

【经典案例】 / 192

【案例1】石林岩溶地貌讲解词 / 192

【案例2】大理苍山讲解词 / 193

【案例3】“女儿国”泸沽湖讲解词 / 194

【案例4】石林民族民俗风情讲解词 / 195

【思考与练习】 / 198

第七单元 住宿餐饮导游讲解 / 199

【导读摘要】 / 201

【专题讲座】 / 201

一、住宿介绍 / 201

二、餐饮介绍 / 202

【经典案例】 / 213

【案例1】苏菜 / 213

【案例2】山东特色美食 / 214

【案例3】一名吃得开的导游 / 215

【思考与练习】 / 216

第八单元 导游购物营销讲解实战妙法 / 217

【导读摘要】 / 219

【专题讲座】 / 219

一、购物前的铺垫和购物氛围营造 / 219

二、旅游购物实战语言艺术 22 种妙法 / 222

【经典案例】 / 238

【案例1】伤痛的烙印 / 238

【案例2】巧借故事来营销 / 240

【案例3】购物游览两相难 / 240

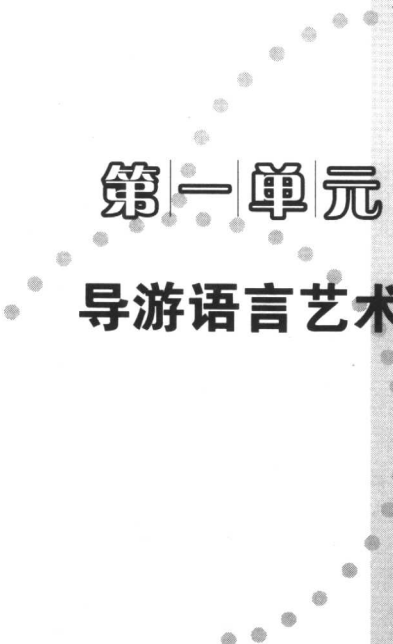
【案例4】翡翠 / 241

【案例5】水晶 / 244

【案例6】珍珠 / 245

【思考与练习】 / 248

主要参考书目 / 249



第一单元

导游语言艺术



【导读摘要】

本单元主要介绍导游语言艺术。其中,导游语言概述,包括导游员的导游语言及特点、导游语言要求;导游语言的运用,包括导游员的导游语言艺术、导游讲解技能、导游语言运用原则;导游语言的音调、节奏和体态语运用等。

【专题讲座】

一、导游语言概述

(一) 导游语言及特点

语言,是人类沟通信息、表达思想、相互了解的重要手段,是人类最重要的交际工具。语言是一种特殊的社会现象,它随着社会的发展而发展,为人类社会服务。

语言是导游员最重要的基本功之一。通过导游讲解,大好河山从“静态”变为“动态”,沉睡了千百年的文物古迹死而复活,优雅的传统工艺品栩栩如生,从而使旅游者感到旅游生活妙趣横生,留下经久难忘的深刻印象。导游工作要求导游员具有比较扎实的语言功底,而正确、优美、得体的语言表达对提高导游服务质量至关重要。

导游工作是一种社会职业,与其他社会职业一样,在长期的社会实践中逐渐形成了具有职业特点的行业语言——导游语言。导游语言是导游员与旅游者交流思想感情,指导游览,进行讲解,传播文化时使用的一种具有丰富表达力、生动形象的口头语言。朱光潜先生指出:“话说得好就会如实地达意,使听者感到舒服,发生美感,这样的说话就成了艺术。”导游员的语言表达直接影响