



一册在手 导游词全有

指导实战 提升素质 阅读城市 丰富旅程

华东导游实战 宝典

主 编 陈萍萍 於佩红

副主编 韩德琼



1

导游专业教材



2

自驾游必备

华东之旅，让您感受到**南京**的博爱、**无锡**的温情、**苏州**的柔美、**上海**的洋气、**杭州**的浪漫、**扬州**的秀美、**镇江**的人文荟萃……能够成为您的度假天堂！

华东导游实战 宝典

主 编 陈萍萍 於佩红

副主编 韩德琼



① 导游专业教材



图书在版编目(CIP)数据

华东导游实战宝典/陈萍萍,於佩红主编. —上海:上海财经大学出版社,2014. 1

ISBN 978-7-5642-1809-6/F · 1809

I. 华… II. ①陈… ②於… III. ①导游-旅游服务-华东地区-教材
IV. ①F592. 75

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 292738 号

- ☐ 责任编辑 何苏湘
- ☐ 封面设计 张克瑶
- ☐ 责任校对 卓妍 赵伟

HUADONG DAOYOU SHIZHAN BAODIAN

华东导游实战宝典

陈萍萍 於佩红 主编

韩德琼 副主编

上海财经大学出版社出版发行
(上海市武东路 321 号乙 邮编 200434)

网 址: <http://www.sufep.com>

电子邮箱: webmaster@sufep.com

江苏省句容市排印厂印刷装订

2014 年 1 月第 1 版 2014 年 1 月第 1 次印刷

787mm×1092mm 1/16 22.5 印张 547 千字

印数:0 001—4 000 定价:39.00 元



目录

流程篇

模块一 出团前的准备/3

- 行动一:研读出行计划书/3
- 行动二:心理准备/12
- 行动三:形象准备/13
- 行动四:物质准备/13
- 行动五:做好联络、落实工作/13

模块二 接站服务/15

- 行动一:三核实/15
- 行动二:认找团队/16
- 行动三:行李交接/16

模块三 首站讲解/18

- 行动一:游客心理剖析/18
- 行动二:自我角色转换/20
- 行动三:首站讲解目的分析/20
- 行动四:讲解内容分析/23

模块四 入店服务/24

- 行动一:办理入店手续/24
- 行动二:住宿提示/24
- 行动三:安排叫早/25
- 行动四:行李分发/25
- 行动五:确认行程/25

模块五 用餐服务/26

模块六 参观游览/28

- 任务一:出发/28
- 行动一:提前到达/28

行动二:上车服务/29

行动三:清点人数/29

行动四:提醒、预报/29

行动五:示意司机开车/29

任务二:沿途导游/29

行动一:日程介绍/29

行动二:风光介绍/30

行动三:介绍景点概况/30

行动四:组织活动/30

行动五:宣布景点游览结束后的集合时间、地点及停车位置/30

模块七 送站服务/32

行动一:送站前的业务准备/32

行动二:离店服务/33

行动三:集合上车/33

行动四:送站途中的讲解服务/33

行动五:办理离站手续/34

模块八 善后工作/35

行动一:处理遗留问题/35

行动二:结账/35

行动三:总结工作/35

讲解篇

模块九 杭州/39

杭州概况/39

西湖/45

岳王庙/61

飞来峰、灵隐寺/70

六和塔/78

胡雪岩故居/83

钱江新城/89

西溪湿地/97

京杭大运河/104

模块十 上海/110

上海概况/110

外滩/119

南京路/129

豫园/131
中共“一大”会址纪念馆/136
上海新天地/137
上海科技馆/140

模块十一 苏州/145

苏州概况/145
拙政园/150
狮子林/157
留园/163
虎丘/171
寒山寺/179
七里山塘/185
苏州工业园/187

模块十二 无锡/191

无锡概况/191
鼋头渚/201
太湖仙岛/205
锡惠公园/208
寄畅园/216
无锡三国影视城/224
灵山胜境/227

模块十三 扬州/237

扬州概况/237
瘦西湖/242
个园/252
大明寺/261
何园/270

模块十四 镇江/279

镇江概况/279
金山/283

模块十五 南京/290

南京概况/290
中山陵/295
总统府/302
夫子庙、秦淮河/311



阅江楼/323

侵华日军南京大屠杀遇难同胞纪念馆/325

经典特产篇

西湖龙井茶/335

杭白菊/337

紫砂/339

太湖珍珠/341

丝绸/346

参考文献/349

流 程 篇





模块一

出团前的准备



任务引入

新导游小金由于表现突出,导游部经理终于委派他一华东线团队。小金在兴奋之余,需要马上着手做好准备工作。那他需要做好哪些准备工作呢?



任务分析

“良好的开端是成功的一半”,“知己知彼百战不殆”,出团前的准备是否充分是关系到带团任务能否顺利完成的第一步也是关键一步。尤其是新导游,准备充分是克服胆怯、害怕,做到胸有成竹、游刃有余的有力“法宝”。

行动一 研读出团计划书

接到旅行社的出团任务后,应第一时间到社里领取出团计划书。计划书越早拿到,出团前准备的时间就越充分。举例如下。

浙江×××国际旅游有限公司

ZHEJIANG ××× INTERNATIONAL TRAVEL SERVICE CO.LTD.

电话:0571-×××××××× 传真:0571-×××××××× 地址:××××××××

经典华东《导游计划单》

团 号:RR20130111GZGZL/J			
出发交通:广州/南京		出发日期:2013-1-11	出 发 地:广州
		出抵达日:2013-1-11	出抵达地:南京
返程交通:杭州/广州		返程日期:2013-1-16	返程地点:杭州
		返抵达日:2013-1-16	返抵达地:广州
出发城市:杭州	旅游天数:6	全 陪:	地 陪:
用房安排:12.5	人 数:25+2+1	责任计调:	责任外联:
取票方式: LGZ 经典华东 20130111			

住宿安排:

入住日	离开日	天数	酒店名称	酒店地址	酒店电话
1/11	1/12		南京龙珠宾馆(三星)	南京市秦淮区大明路 135 号	025-82231111
1/12	1/13		如家快捷酒店广瑞路店	无锡市崇安区广瑞路 559 号	0510-82400818
1/13	1/14		苏州古城花园酒店	苏州太湖东路 24 号	0512-65686888
1/14	1/15		城市之家鲁迅公园店	上海市虹口区四川北路 2131 号	021-51808288
1/15	1/16		酷漫居主题酒店	杭州市下城区中山北路 333 号	0571-56063333

详细行程:

第 1 天:广州→南京

住:南京

餐:※中晚

广州乘航班飞往南京,抵达后游览我国伟大的革命先行者孙中山先生的陵墓——【中山陵】(游览时间约 1.5 小时),乘车外观中华门城堡,于【夫子庙市场】自由活动(时间约 2 小时),古秦淮河畔的南京夫子庙,汇金陵古韵文脉,在此可充分感受秦淮文化的独特魅力,晚餐后入住酒店。

第 2 天:南京→扬州→无锡

住:无锡

餐:早中晚

早餐后,乘车往扬州(车程约 2 小时)游览【瘦西湖】(游览约 2 小时)位于扬州市北郊,现有游览区面积 100 公顷左右,2010 年被授予中国旅游界含金量最高荣誉——全国 AAAAA 级景区,成为扬州首家国家 5A 级旅游景区。窈窕曲折的湖道,串以长堤春柳、五亭桥、白塔、二十四桥、熙春台、湖滨长廊、静香书屋等两岸景点,俨然一幅天然秀美的国画长卷。游览完毕后乘车往无锡(车程约 3 小时),游览“无锡第一胜景”——【鼋头渚】(游览约 1.5 小时),太湖绝佳处就在无锡的鼋头渚,这里至今仍保存着许多古代吴越史迹及吴越历史人物的传说。登鼋头,浩瀚壮阔的太湖展现眼前,令你心旷神怡,漫步樱花堤,赏浪漫樱花(花期受当地气候影响较大,敬请原谅,游览约 2.5 小时);后游览青瓦粉墙、江南式庭院建筑【兰苑】,此处引种兰花 50 余属,集中了大量的上品兰花,收集了大量历代名人字画,辟有休闲场所,以静谧、雅淡取胜,有茂林修竹、曲水流觞的意境。可欣赏国香馆、留香亭、流芳涧、香帘等景点,晚餐后入住酒店。

第 3 天:无锡→苏州

住:苏州

餐:早中晚

早餐后,乘车往苏州(约 1.5 小时),抵达后游览中国四大园林之一——【狮子林】(游览约 1.5 小时),观真趣厅,游戏于假山迷宫,观赏国内尚存最大的古代假山群;游览姑苏第一名街——【七里山塘】(含船游),泛舟山塘河,穿过古老的桥洞,看着枕河人家的生活,粉墙黛瓦,斑驳的历史痕迹在你身边流淌,忘却了都市的喧嚣;漫步被称为“老苏州的缩影”的山塘街,老街重现了当年山塘的繁盛,店肆林立、会馆齐聚,既有苏州老字号采芝斋等小吃店,也有苏州桃花坞木刻年画、紫檀木雕、石雕、刺绣等特色商铺;参观江南名宅明代南京吏部尚书吴一鹏故居【玉涵堂】(游览时间共约 1.5 小时);晚餐后入住酒店。

第 4 天:苏州→上海

住:上海

餐:早中※

早餐后,乘车赴上海(车程约 1.5 小时),游览“万国建筑博览之称”的新外滩(游览约 30 分钟),远观东方明珠塔;参观【上海世博会纪念馆】(游览时间约 1.5 小时),展馆建筑面积 2 万平方米,分为户外区域、三个楼层,共五个展示空间。亮点展项:上海世博会计时牌、万国旗林、世博会一级指挥

平台、超大多媒体长卷视频画廊、小米宝宝、立体影厅等与【老城隍庙商城】自由活动(该正餐自理,时间约2小时),这里有上海名优小食,可自由品尝正宗的上海小笼包,还可以体验老上海的文化生活;晚上可自费欣赏上海夜景。

■ 第5天:上海→乌镇→杭州

住:杭州

餐:早中晚

早餐后,乘车往【乌镇二期】——西栅景区(车程约2.5小时),抵达后于安渡坊码头摆渡进入西栅景区(游览约2.5小时),参观草本染色作坊、昭明书院、三寸金莲馆、乌镇大戏院、朱家厅、文昌阁、关帝庙。观桥里桥(仁济桥、通济桥),参观乌将军庙、茅盾纪念堂、亦昌冶坊、叙昌酱园等,过通安桥回安渡坊。后乘车赴杭州(车程约1.5小时),晚上可自费欣赏宋城大型歌舞表演。

■ 第6天:杭州→广州

住:

餐:早中※

早餐后,乘车赴“天堂逊此间”的西湖,船游【西湖】(游览约40分钟),观三潭印月、苏堤春晓、断桥、雷峰塔、孤山等众多美景,远眺雷峰塔,游览【灵隐飞来峰】(游览约2小时,灵隐寺香花券自理);乘航班返广州,结束愉快旅程!

服务标准	赠送	每天一瓶矿泉水(农夫山泉或者娃哈哈)
	购物	无【广之旅团队不允许增加购物店】
	包含	1. 准三星酒店含自助早餐 2. 含5早10正餐(正餐25元/人) 3. 含空调旅游车 4. 含景点第一门票 5. 持证导游服务
	不含	
	儿童	不提供住宿床位,其他全含。
导游备注	《1》地陪需提前一天和广之旅全陪联系,确认好团队抵达时间和地点。一定要注意要举【广之旅】导游旗接机,并注意团队要摆放广之旅的车头纸。 《2》旺季餐厅人数较多,一定要避免用餐拥挤的现象!要绝对避免较差的普通团队餐厅用餐,要做到品质出游的概念,提高广之旅团队的口碑! 《3》白天绝不允许擅自更改计划行程或增加计划以外的行程(如客人提出请打电话给组团社,经组团社同意和组团社全陪认可,客人签字认可后方可增加行程,如有违反,所有扣款导游自行承担)。 《4》散客如没有产生的门票费用现退(请一定按折扣价现退,请客人写收条)散客团每拨客人都要签意见单。 《5》请提前让司机将车辆卫生打扫好,并时刻提醒司机多注意行车和服务态度,避免投诉! 《6》旺季用房较为紧张,提前和酒店确认用房数,房间安排请按名单操作。 《7》广之旅散客公司利润极低,千万不要有投诉!地陪必须在团队结束前一天确认好回程飞机的准确航班时间,飞机团提前2小时到达机场,严禁出现地陪因任何理由提前几小时送团的情况。帮助全陪办理登机牌并协助全陪送入安检后方可离开!【冬季航班麻烦导游接送机前一定要提前致电飞机场,再次确认航班时间,以免发生漏接和延误送机事故!麻烦辛苦了!】广之旅团队希望导游多注意讲解和服务!多加重视!杜绝投诉! 《8》用餐:【每桌每餐含酒水团餐中品尝江南特色风味:东坡肉、西湖醋鱼、上海名点小笼包、南京盐水鸭、无锡酱排骨一定要落实!】	

如上例所示,正规旅行社的计划书内容非常齐全,主要有如下几点:全陪联系方式;司机联系方式、接团地点时间、游览线路、成人儿童的收费标准、接团地点时间、客人特殊需求、明

细景点、费用单列、地接社的名称、接待导游的联系方式;姓名、付款方式、计调、外联联系方式;等等。导游接到计划的时候,应该仔细地阅读计划书;不清楚的地方及时向计调员咨询,不要带问号上团。作为一名优秀的导游员还应从计划书中获取更多的信息线索,以利于有的放矢地准备整个行程。

一、要了解客人来自哪个地域、年龄构成、职业构成等

(一) 认真研读游客地域构成,做好准备工作

首先通过研读出团计划书,了解客人来自哪个地域。由于受不同地域文化的影响,各地域游客往往会形成各自不同的喜好及消费习惯。导游要善于根据不同地域的游客要求提供差异化服务。

例如,以广州为中心的珠江三角洲的游客,深受岭南务实、开放、包容、进取的地方文化影响,呈现出讲求实际、敢闯敢拼、积极向上的行事风格。该市场特征为休闲享受型旅游,对旅游服务的要求有其鲜明的特点:

(1) 讲解深度不讲究,吃、住、行要求高

这里所说的“不讲究”,是指对接规格、接待礼遇、导游讲解的艺术水平不像北京人、上海人那么讲究。广东人不尚空谈,不喜欢“侃大山”,其旅游就是为了享受,广东人自讽他们的旅游是“上车睡睡觉,下车撒撒尿,买点纪念品,互相拍照,然后打道回府……”但该地区的人特别讲究也特别强调吃、住、行。广州人好吃、肯吃、会吃、敢吃,可谓世界第一。不分男女老少,不分贫富,统统肯吃,舍得花钱在吃上,对吃的要求比较高。

(2) 少空谈重实际,注重抓商机

该区域人重实利、重实际。广东、广西、海南人,在旅游中,爱购物,爱逛商店,他们不是为买点便宜货而购物,他们在购物时,还观察当地人的购物能力、可支配收入、缺乏什么货物等情况,来发现商机,所以在市场方面,他们是有心人,即使在旅游中也注重商机。

(3) 已逐渐形成给小费意识,购物量较大

广州年人均可支配收入居全国之首,又加受香港和澳门的影响,所以他们在国内,最先给一些饭店门童、房间服务员、满意的导游一些“小费”。

导游应该根据该地区游客特征,做好相应的应对准备措施。

(1) 尊重该区域游客“非团不行”的旅游观念,行程安排仔细、到位

这个地区的游客,不管出国旅游还是国内旅游,是“非团不行”,这不是指团队精神,而是说他们想“图自在”、“图方便”,自己省力,一切追求享受。他们在旅游时“只想迈开双腿,睁开双眼,张开大嘴,吃、住、行、玩全不用自己操心,图悠闲、自在”。作为导游要了解这些,安排好他们的吃、住、行,这方面含糊不得。从思想上我们导游要明白:这个地区的游客,不是风尘仆仆的探险游客,更不想在“游”中做学问,他们图的是“自在”。

(2) 以“吃”为主,安排好旅游生活

该区域的游客,旅游的主要目的是为了缓解紧张的工作、商战来“放松”、“休闲”的,没有太多的“学习”、“丰富自己”的任务。所以,导游首先就要为其安排好旅游生活,让其享受快乐。对这个地区的游客来说,要以“吃”为主,“食在广州”是他们的标志。另外该区域游客喜欢吃活鱼,切忌七菜一汤,因为在当地是丧事所用。导游要注意,广东游客对北方餐饮的投诉,不会因吃不上粤式山珍海味,而是因为吃不上粤式炒油菜和早点品种太少,所以一定要

提前做好准备。

除“吃”之外,广州人还很讲究“住”,特别是住现代化的酒店,这与广州人生活好了,很想“自在”有关系。所以,接待他们,导游应注意安排好他们的“吃、住”,这两样成功了,他们就满足了大部分。

(3) 重视互动参与,组织好游览

该区域游客的消费观念为“辛苦赚来自在花”,他们在旅游过程中讲究“自在”。也是由于他们“辛苦”工作,生活节奏快,所以生活中沉思较少,感情味比较浓重,率性而为。他们参与能力较强,组织联欢,他们会不顾及自己的“五音不全”,吼上几曲,混在人群里跳上几下。所以,为广东人安排的节目,要有参与性、游艺性。另外千万不能忘记,该区域的人喜欢过夜生活,全国第一灯光夜市——惠福海珠市场灯光夜市于1985年就出现了,现在整个广东省,有千千万万个夜市,到处是“火树银花不夜天”。所以,为该区域游客安排逛夜市,让他们自由自在地品尝当地夜宵,他们会感到乐趣无穷。同时也要注意行程的时间,广东客人一般起床较晚,注意做好叫早工作,使节奏有松有紧。

再如,以上海、南京、杭州为代表的长江下游地区及其邻近地区,是我国现代旅游业的发源地。该区域游客深受海派文化影响,使其呈现出意识开放、尊重个人的利益、遇事少冲动、多权衡、惯于曲里求直、理智处理各类事物,但也因此导致出现问题就很难大事化小的特征。该区域游客对旅游服务的要求与特点为:

(1) 旅游意识强,对导游要求高

中国的旅游业,特别是现代意义上的旅游业,是解放前在以上海为龙头,以上海、杭州、南京为“金三角”的这一地区诞生和发展起来的。所以说,这个地区的人旅游意识形成早,基础也比广州地区牢固。现在该地区的旅游已有反高峰旅游的趋势,说明该区域游客已渐趋理性。由于该地区旅游事业起步早,文化积淀又很深厚,教育水平高,多年来培养出一批全国闻名具有学者风范的导游人员。习惯于高水平导游接待的这个区域的游客,对外地导游要求也较高。

(2) 保险观念足,较爱投诉

现在社会上流行这样的说法,以北京、上海、广州所处地形成的黄河、长江、珠江的三江文化,在消费上的特点是“北京人购车消费高于全国,广州人旅游消费全国第一,上海人保险支出绝对超前”。上海人特别重视“法”,外出旅游保险第一,对旅游合同很看重,将来一旦发生纠纷,发生经济损失,自己先“立于有法”,继而“依法索赔”。

(3) 商业气很浓,市场感很强

该地区许多人是靠商业发家的,所以他们的市场感很强,即使是一些平民百姓,到外地买东西,也有“货比三家”的习惯。但该区域游客很少买东西,他们叫“橱窗购物”,只看不买,或者很少购买。以此了解“行情”,了解市场,为自己的商务活动做筹划。

导游接待和应对准备措施:

(1) 行程安排紧凑,以风光游览为主

由于该地区人好算计,怕吃亏,所以导游在接待这个地区的游客时,游览行程一定要安排紧凑,否则,他们会有“吃亏”的感觉。但是这个地区的江苏人,特别是南京人,喜欢松散,可以分别对待。

这个地区是人口高密度地区,老百姓住房条件都偏紧张,大街小巷也显得拥挤。所以出

外旅游,他们特别喜欢到风景名胜区,视野越开阔越好,越接近大自然越好。

(2) 服务细致,遵守规范

该地区游客对导游要求高,又爱投诉,而且他们投诉的方式不像东北人“雷声大,雨点小”。所以为了避免被投诉,就不要出现引起投诉的行为。这个地区的游客出门前,不仅投了保险,而且还都签了合同,对自己应享受的权益,导游应提供的服务,条条都很清楚。所以我们一切都要按规范、合同办事,让人家挑不出毛病来。只要你真心实意地为游客服务,一切按规范行事,就能接待好这个地区的游客。

(3) 提供情感服务,讲究导游艺术

比较而言,这个地区的游客要求多、要求高,是较难满足的客人区。我们除提供一般的规范化服务外,还应提供情感服务与高超艺术的讲解。“规范+情感+艺术”这样综合的服务,才能使这个地区的游客满意。

这个地区的游客文化水平高,欣赏能力强,他们是为“获知识、增信息,领略异地他乡情趣”而出外旅游,所以这是我们导游展示风采的大好时机,通过蕴涵文化底蕴的讲解内容,动听的讲解语言,高超的讲解技巧给他们创造愉悦的感觉,使他们获得艺术的享受。

还有,以京、津为中心的黄河下游地区及其邻近区域(含山东、河北、河南、陕西),该区域作为东方古典文化名城和当代中国的文化中心,以其“京派文化”或者说“皇城根文化”展现着中国主流文化的厚重深沉与成熟大气。“京派文化”底蕴极深,北京有记载文明史便达四千余年。所以该地区游客文化素养高,喜欢讨论时事、国家大事等,并喜欢讲述给别人听,所以该地的游客被称为家长型游客。该地区游客的典型特点为:

(1) 重政治,关心时事

重政治,关心时事,北京人是闻名天下的,北京人考虑得最多的是国家的地位是否提高,政权是否稳定。这个地区的人民,历来“位卑不敢忘忧国”。有人说“北京人,吃窝头,喝豆汁,认真地讨论中央政治局委员该讨论的国家大事;而上海人吃着淮扬菜、小笼包,讨论上海滩如何能更快地亮起来……”

(2) 收入低,架子大

在上述三大市场区中,此地区相对人均收入最低。虽然收入低,但“瘦死的骆驼比马大”。明显特点就是架子大,爱摆谱,爱显示气派。阔的摆阔谱,穷的摆穷谱,完全为支撑面子,显示自己。旧社会天津的财主,阔气的将家藏古玩玉器公开自费展示,才算摆出谱来;他们乘车坐轿,要让下人跟在车轿之后“跑如飞蝗”,才算自己“有谱儿”。

(3) 文化厚,容纳性强

华夏文化,博大精深,这个地区是中华文化的发祥之地,“河图洛书”出自此地,老子也在此处完成“道德经”,这里也是儒学的发祥地,“天人合一”、“天人协和”的思想都诞生在此地……在此地区出现过许多推动历史发展的人物。

所以,这个地区的人,气势大,有派头,但绝无排他性,没“小家子气”,从来不排除外,不像广州人、上海人,对不会说“当地话”的人,有意无意地排斥,因为这个地区的人都说“官话”、“国语”,会说“全国的普通话”。由此,这个地区的人容纳百川,善于吸收他人长处,充实自己,壮大自己。

导游接待和应对准备措施:

(1) 给予礼遇,接待体现文明礼貌

北京人讲究“礼”，西安人、开封人、洛阳人、安阳人，更是“非礼莫说”，山东人，这个儒学诞生地的人群，更是儒雅之风甚浓。所以，我们在接待这个地区的游客时，一定要注意给予礼遇，体现我们导游的文明礼貌。

首先，如旅游团内有知名人士，最好通知旅行社、景点有负责人迎送，因为这个地区的游客很讲究这一点，有了“礼遇”，有了“面子”，很多事情都好办了。

如果是一般旅游团，导游对团内老者一定要照顾好，对小孩一定要接待好，因为，这个地区的人，认为“尊老爱幼是天经地义的礼节”。平时讲话，对老者要“您”字当先，对年轻人，也要“你好”不断，事事处处都要“以礼为先”，礼貌待客，对这个地区游客尤为重要。

(2)多准备一些时政话题

这个地区的游客，重历史，重政治，关心时事，所以一定要派政治性强，爱祖国、关心政治的导游担任接待。导游在陪同这个地区的游客时，一定要天天看新闻联播，关心国内外大事，若能每天导游开始时，说几句天下事，他们会热烈欢迎，导游亦会得到客人尊重。

(3)多安排古迹游览

这个地区的游客对历史、对祖国有责任感，有“尽忠报国”的传统，所以他们对历史古迹感兴趣，为自己是文明大国的后代而自豪。所以，导游多给他们安排古迹，他们会热烈欢迎。

(4)讲解注重知识性、趣味性

这个地区的人很健谈，天南地北、风花雪月、人情世故、风土奇俗，无所不谈，无所不知，导游没有丰富的知识，特别是历史和时事知识，就难以有资格、有品位同他们交谈。

由于历史传统和文化素养的关系，这个地区的游客感情丰富，欣赏水平高。所以，导游人员在导游时，不仅要注重材料真实，而且声音、声调都要讲究，要生动，要形象，要有节奏感，要有激情和幽默感。因为，此地区游客感情是丰富多彩的，如能调动起情绪来，导游的行程就会更显得轻松活泼。

对于这个地区的游客，可多采用一些动情、激扬的导游艺术手法，如：触景生情法、引而不发法、导入意境法、寓情于景法、画龙点睛法、引用名句法、比较法，等等。

(5)虚心听取批评建议

该地区游客在旅游时，心理上的“家长，自我”表现得特别充分。他们虽然很少写投诉信，但他们天生好指手画脚，他们喜欢以“家长”、“长官”自居，好理论一切。

所以，我们导游应为其创造发表意见的机会，平时应当虚心听取、征求他们的批评、建议，也对我们及时改进工作有好处，从而确保旅游顺利进行。

(二)认真研读年龄构成，做好准备工作

不同年龄的游客对讲解内容与服务的要求也存在一定的差异，所以导游拿到计划书后还要仔细研读团队的年龄构成，如遇到老年团与亲子团则需要给予特别的关注。

1. 老年团

我国不仅是世界上人口最多的国家，也是世界上老年人口最多的国家，还是世界人口老龄化速度最为迅速的国家之一。随着我国老年人数量的增加及老人生活水平的改善，目前银发旅游市场正在崛起。如果您接到的团队是老年团，首先要分析老人的特点。老年人的特点是在行动上因为年龄缘故普遍较为缓慢；耳朵、眼睛等器官功能出现一定程度的衰退；在情感上他们思古怀旧，希望得到尊重；在旅游活动过程中，他们希望导游与他们多沟通、多交流，最怕的是寂寞。为此，导游在带领老年人旅游团进行参观游览时，应根据老年人的特

点,因人而异地做好讲解、服务工作。

导游在接到老年团队时,需要在以下几方面做好应对准备。

(1)要非常重视团队的安全问题。导和游的工作都要突出一个“稳”字,讲解介绍时速度要慢,声音要响亮,服务态度要亲切、热情和周到,要做到走路不观景,观景不走路。碰到上山下坡、路滑不平时,更要提醒他们注意安全。

(2)旅游线路应避免危险和太累的行程。劳逸要适度,参观游览完了一个景点后要适当给他们一些自由活动的时间(包括上洗手间)。

(3)摸清团员的基本身体状况,有条件的最好配备队医,对于身体欠佳的团员,提醒他带上常用药和急救药。

(4)由于老年人胃肠功能减弱,在环境明显变化的情况下容易引起消化功能紊乱,并且许多老年人牙齿不好,有的还有糖尿病等疾病,在安排老年人用餐时,尽量安排香、脆、软和含糖少、营养高、易消化、易咀嚼的食物,以清淡为宜,少油腻和辛辣生冷食物。导游需要提醒老年游客在旅行中要特别注意节制饮食和注意卫生,进食不要过快或太饱,少饮或不饮酒。

(5)导游服务在讲解技巧上要多运用含蓄幽默的方法(还有借用故事法以及虚实结合法等),使老年人“游中有乐,乐中有游”。

(6)一定要办理旅游意外伤害险。

(7)由于老年人睡眠功能退化,夜间较难入睡或易早醒,因此在旅游地的住宿条件上不求豪华,但求舒适安静,为保证老年游客每天6至8小时睡眠,住宿安排应尽量选择噪音小、环境优美的住宿地。老年人身体平衡能力差,在住宿选择上,要考虑地板、楼梯、卫生间等设施是否防滑、防磕碰。导游特别需要做好提醒工作。

(8)如果有夜间活动的,注意不要时间太长,保证老人的休息时间,并注意不宜参加过于刺激的夜间活动。

(9)及时预报天气情况,提醒老人在旅游活动中应该穿戴什么衣服、鞋帽更适宜。

(10)行程结束后做好回访工作,多听取老人的反馈意见,然后及时改进。

2. 亲子团

亲子团,就是由家长带领自己的孩子组成一个小团体,再由旅游公司将若干个小家庭团体组织起来,到世界各地进行参观、游览和学习。亲子团中最重要的成员就是孩子。所以,如果接到的是亲子团,就要了解孩子的特点及父母的心理,做好带团的准备工作。孩子生来好动,以游戏为生命。而且孩子非常好奇,他常要问“这是什么东西,那是什么东西;这个东西从哪里来的,那个东西怎样做的;这个东西为什么是这样的”。小孩子喜欢成功。小孩很喜欢做事情,而且很喜欢是成功的,因为事情成功,一方面固然自己感到有趣,还有一方面可以得到父母或别人的赞许。小孩喜欢受称赞,二三岁的小孩就喜欢“听好话”,喜欢旁人称赞他。导游要根据孩子的以上特点,做好带团的应对准备工作。

(1)因为孩子好动,喜欢游戏,所以要多准备一些孩子喜欢的游戏,使孩子能有一个快乐的旅途。

(2)因为孩子理解能力有限,又非常好奇。所以讲解时尽量使用浅显易懂的语言,而且一定要耐心,一定要认真地回答孩子的“为什么”。

(3)可设置一些简单的任务由父母与孩子共同完成。一方面可增强父母与孩子的交流