

- 听老导游们讲述真实的故事
- 发现成为好导游的秘密!

宙斯
◎主
编

带团 就是战斗!

全国一线导游实战攻略

一线导游编写 + 实战经验总结 + 职业感悟分享

全程跟进 领证、跟团、上团、讲解、促销……

实战细节 计划书、翻译、地陪装备、用餐、工作日记、言谈举止……

技巧交流 找团经验、克服怯场、导游风格、加点宣传、自我保护……

酸甜苦辣 最初的艰难与困惑，难忘的惨痛教训，带团趣事，被认可的幸福瞬间……



旅游教育出版社
Tourism Education Press

宙斯◎主编

带团 就是战斗!

全国一线导游实战攻略



旅游教育出版社
Tourism Education Press

策划编辑:梁 爽

责任编辑:张瑞芳 梁 爽

图书在版编目(CIP)数据

带团就是战斗:全国一线导游实战攻略/宙斯主编. —北京:旅游教育出版社,
2011.10 (2012.1)

ISBN 978 - 7 - 5637 - 2214 - 3

I. ①带… II. ①宙… III. ①导游—基本知识 IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 153424 号

带团就是战斗!

全国一线导游实战攻略

宙斯 主编

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	tepx@163. com
印刷单位	北京京师印务有限公司
经销单位	新华书店
开 本	787 × 960 1/16
印 张	17
字 数	208 千字
版 次	2011 年 10 月第 1 版
印 次	2012 年 1 月第 2 次印刷
定 价	32.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

带团就是战斗!

全国一线导游实战攻略

编委会

主 编：宙斯(陆然)

编写成员：东宁 23 号(李东宁)

LEGEND-K(宫立劲)

天使蛋(杜书瑜)

大晚上 53(黄建华)

北斗之星(刘晓)

泰山岩岩(王海涛)

杭州小黑(诸鸣)

坏猫(张祁)

革命者(邢昊)

周可可(周红娟)

佛陀(赵士锋)

文立刀(刘峰)

金一刀(金军)

霞客行(王诚)

带团的精彩(石钰)

开心就好(李秋玲)

Preface

前言

这是一本一线导游写给导游群体自己的书。我曾经也是一名新导游,本着多多学习的心态,经常流连于大型书店的旅游专区,像西单图书大厦和王府井书店中都会有详细分类的导游用书专柜。除了导游考试的教材和参考书外,还有很丰富的导游工具书以及一些著名的学院派老师专门为导游工作编写的技巧类书籍。可是仔细看了看,大部分的书都是由教授导游课程的老师编写的,他们可能在十年前还是出色的导游,但转变角色后的若干年,他们的思维难免会与目前的工作环境产生或多或少的脱轨,再加上教学工作的严谨性也限制了写作方面的发挥,使得这些书籍的参考价值明显,但对实际工作的帮助有时并不突出。

导游这个工作,可以涵盖的内容很宽泛,表达的方式多种多样。在教材里也写得很明确,“导游人员是指依照相关法规通过考试取得导游证,接受旅行社委派,为游客提供向导、讲解和其他相关服务的工作人员”。核心的概念就是,导游,这是一个与人打交道的职业。

进入新世纪后,国民收入在逐年增长,人们对生活的需要也越来越高端。从前带团,大部分的游客都是首次出外旅游,而到现在这个年代,你恐怕很难碰到这样的人了。游客的旅游经验从无到有,有愉快的,也有愤怒的,加上每逢节假日各路媒体都会对导游的种种内幕进行热炒,使得现在的导游工作难度以及所面对的压力与以往完全不可同日而语了。

在导游带团的工作过程中,在每个人的生活中,每年都会出现新的状况,每年都会出现新的困难、出现新的景点,甚至新的流行语。我们的导游技巧、带团模式和导游词都应该与时俱进。过分地拘泥于教科书上的知识和资料将会作茧自缚,使自己的发挥空间越来越小,我们需要找到一线的、实战性的、草根的甚至

非主流的新东西来使自己的头脑“新陈代谢”。

这里也呼吁每一位一线导游,如果你具备把自己的技巧和经验转化成文字的水平,那么请你不要吝惜自己的精力,更不要顾虑自己的成果被他人抄袭。因为我们这个职业太需要自己行业的资深人士为后来者写的实战书籍了,专业层次的交流、第一手资料的传递往往更具穿透性,对正在进行的工作也更有帮助。

中国国内最大的导游行业论坛——“导游栖息地”自2003年成立以来,已经吸引了超过20万会员注册,其中近半数是在职导游。在论坛的各个版面的交流中,时常涌现出各地的优秀导游无私地与大家分享他们自己的经验和技能,带动整个行业信息的交换、分享,形成了颇具学术气氛的讨论空间。虽然鲜少出现上万字的文章,但哪怕是寥寥数百字的带团日记,也可以因某个细节或者某个观点点醒他人,令观者顿时有拨云见日之感。

作为论坛的超级版主,在日常的管理过程中常常要阅读大量各类导游实战文章,同时作为全职导游,也不断在阅读当中汲取营养,并在工作间隙记录自己的带团心得体会,发表各种有关导游的文章。总希望好的文章能够让更多的同行阅读分享,使中国的导游行业从摸黑探索、埋头赚钱的状态转向耐心学习、深度钻研,让导游成为真正所谓的“阳光职业”、年轻人憧憬的工作。

为了让刚刚取得导游证的新导游能够更快地进入角色,本书将一些切实可行的范例,论坛各路精英人物的热点文章,对明星导游的深度剖析,分门别类呈现。让新导游在入行之初就能够找对自己的位置并尽早培养出自己独特的带团风格,受到游客的欢迎和信任。

论坛的文章汗牛充栋,一个人是很难独立完成归纳和分类工作的,在此特别感谢论坛的管理员文立刀的支持,以及北京另外一个超级版主坏猫的协助,让本书的编写进度加快,能让我在繁忙的带团工作之余如期完稿。

宙斯

目录

CONTENTS

带团就是战斗



◎序 篇 抛砖引玉

新导游从业速成.....宙斯 / 3

◎第一篇 枕戈待旦

1

步骤一：领证之后

一、认识你自己的职业 / 11

我是一个导游.....东宁23号 / 12
导游的角色.....革命者 / 14
你为什么想做导游.....宙斯 / 18
导游的故事.....LEGEND-K / 22

二、跟团是带团的开始 / 25

难忘的几次跟团经历.....周可可 / 26
我和我的师父.....天使蛋 / 29
第一次跟外团实录.....东宁23号 / 32

三、如何找团？如何与旅行社人员相处？ / 37

新导游，别急，你们的机会马上就到.....佛陀 / 38
浅谈导游与旅行社各部门人员之间的关系
和相处技巧.....东宁23号 / 40

四、曾经的新导游 / 45

一名新新小导的感受.....周可可 / 45
毛毛的导游情结.....天使蛋 / 48
写给新导游的建议.....大晚上53 / 51



2

步骤二：上团之前

一、如何最快看懂计划 / 54

带团计划书实例..... / 55

二、各项准备 / 59

信息准备..... / 60

导游讲解与数字换算..... 宙斯 / 60

关于翻译..... LEGEND-K / 62

物质准备..... / 66

地陪导游装备全攻略..... 宙斯 / 66

心理准备..... / 70

怎样消除上团前的紧张心理..... 文立刀 / 70

导游如何克服怯场..... 北斗之星 / 72

论导游带团的必备心理条件——危机感..... 金一刀 / 74

◎第二篇 战鼓雷鸣

3

步骤三：找到属于自己的导游风格是成功的捷径

小测试..... / 81

一、亲友型导游 / 84

与客人一起用餐!..... 宙斯 / 86

典型人物经验访谈..... / 88

二、压迫型导游 / 90

动力与压力..... 宙斯 / 91

典型人物经验访谈..... / 94

三、服务型导游 / 97

我永远不会和客人成为朋友..... LEGEND-K / 99

典型人物经验访谈..... / 101

四、讲解型导游 / 104

心有多大，舞台就有多大

——导游可借鉴的各种艺术形式..... 文立刀 / 106

典型人物经验访谈..... / 111



步骤四：导游词，工作中的灵魂

一、欢迎词，成功的50% / 115

超详细境外团欢迎词..... 宙斯 / 116

二、对景点的实战讲解 / 127

从建筑角度讲天安门广场..... 宙斯 / 128

乌镇导游词搞笑版（部分）..... 杭州小黑 / 130

三、车上讲解，新导游的一道坎 / 135

我爱重庆..... LEGEND-K / 137

重庆美食介绍——火锅..... LEGEND-K / 140

戏说山东嫁妆青檀木十宝箱..... 泰山岩岩 / 143

四、欢送词，锦上添花的点缀 / 146

为行程画上完美的句号..... 革命者 / 148



步骤五：导游实战促销

一封客人的表扬信引发的感慨..... 革命者 / 152

一、对本地购物的宣传 / 155

我不懂茶，但我喝茶..... 北斗之星 / 155

二、对本地其他景点的宣传 / 158

增加天津旅游点的九大方法..... 霞客行 / 159

实战加点：印象西湖导游词（幽默版）..... 杭州小黑 / 161

上海夜景..... 杭州小黑 / 163



◎第三篇 硝烟散去

6

步骤六：及时总结工作的得失成败

一、工作日记是每个导游自己的带团宝典 / 168

犹太团历险记

——带团日记加总结.....宙斯 / 169

二、上团趣事 / 176

带团中吃的故事.....带团的精彩 / 176

说说带团的笑话.....带团的精彩 / 178

游客的幽默.....LEGEND-K / 180

长城上的幽默.....宙斯 / 183

7

步骤七：跟随老导游的足迹

一、带团经历和总结 / 186

说说带团中的“丢人”.....带团的精彩 / 186

我所知道的美国人.....LEGEND-K / 188

刀刀导游秘籍.....文立刀 / 198

二、心得与感悟 / 202

成为“快刀”的六步（仿明月体）.....坏猫 / 202

我的导游生涯.....开心就好 / 206

◎第四篇 论持久战

8

步骤八：导游工作中的自我保护

一、如何应对负面的消极影响 / 212

导游如何面对金融危机.....宙斯 / 212

二、如何对待形形色色的游客 / 215

两句话力挽狂澜

——用实例讲讲如何控制游客的负面情绪····· 文立刀 / 215

与客人的趣味对话····· 宙斯 / 219

严肃的民间对话····· 宙斯 / 221

三、如何对待拖欠团款的旅行社 / 223

导游如何成功要账····· 宙斯 / 223

四、人身财物方面的自我保护 / 226

天下有贼之广场事件····· 带团的精彩 / 227

导游省钱攻略····· 宙斯 / 229

9

步骤九：自我修养的提高

一、工作中磨炼心态 / 232

不要放弃你的好习惯

——论带团····· 宙斯 / 232

浅谈导游与眼神····· 宙斯 / 234

一个美国同行给我来信道别····· LEGEND-K / 236

二、言谈举止 / 239

语言的魅力····· LEGEND-K / 239

导游员的工作礼仪····· LEGEND-K / 241

三、热爱旅游行业，一定要热爱旅游 / 246

甘肃游记····· 宙斯 / 246

宙斯的中国西藏和尼泊尔游记（节选）····· 宙斯 / 252

◎终 篇 尘埃落定

你给了客人怎样的行程，

即是给了自己怎样的人生····· 文立刀 / 259

带团就是战斗

序

篇

抛砖引玉

据我们统计,进书店直接走向旅游区导游用书专柜的大部分是新导游。老导游经历了带团工作的洗礼,对各个服务环节都有了一定的了解掌握,通常是走向其他柜台查阅周边资料来补充知识。所以本书的读者定位,以新导游为主。

对于新导游来讲,无非是想找到一本能够让自己快速进入工作角色的书。相信我们给的东西将会是最好的。闲话少叙,序篇先给一些概述性的小文来热热身,在这里算得上抛砖引玉,后面的那些文章,将会更为细致、实用……

▶▶▶ 新导游从业速成

宙斯

“导游带团是一项工作，同时也是一门艺术。”

“导游要做的是，在知识方面不断充实自己，勤于收集相关资料，在讲解时以丰富的信息和生动的语言来打动游客。”

“导游也是人，但导游应该是一个谦虚谨慎、善交际、会处事的人！”

提示1 迅速了解上团的实用知识，最快地让理论与实际相结合

我们都知道，从书本上所学所背的东西和实际工作当中需要的是有差距的，有些甚至完全不同。比如说，一般导游书上几乎都是重点告诉你如何去讲解景点，导游词都是供你站在景点内边指着建筑边介绍的，而实际上导游过程中最重要的、通常关系到你的收入以及游客评价的都是在车上，这些车上讲解词，是一般书上无法找到的。书上的东西是用来让你了解这个行业所必须明白的东西，把这些东西融会贯通，你才可以成为一个合格的导游，当然仅仅是合格的导游，要成为优秀的导游你还有很长的路要走。

还有一点非常重要，就是要培养善于总结的习惯，在下了一个团之后，写一篇心得，记录下自己上团时经历的事情、遇到的困难、得到的收获等，甚至可以详细到对团队住宿饭店的评价、司机的信息、上团的收入等。这些资料将是你忙过第一年进入淡季后最好的学习材料，日积月累，你会发现你的带团技能的提高比别的新导游快很多。很多老导游到现在还坚持着这个习惯。

提示2 掌握带团细节，不出漏洞，避免损失

导游带团是一项工作，同时也是一门艺术。作为地陪，从你在出站口把游客接出来直到最后一天把游客送入进站口，全部过程的每一个细节几乎都由你来处理。处理得当，得到各方面的肯定、赞誉，有满意的收入；处理不得当，可能会遭到投诉，甚至可能造成自己的经济损失。有几个需要注意的环节要重点强调：接送站、团队餐、购物和个人习惯。

接送站虽然不算复杂，也不太容易出现问題，但一旦出现，必定是大问

题,接站失误会影响团队中游客的旅游情绪,会增加之后带团过程中的沟通障碍。送站则更为关键,一旦因为导游的工作失误而导致误机、误站,所产生的损失包括补票费、住宿费和餐费等将全部由导游承担。

在用餐方面,导游需要注意的是,目前在北京国内团队餐的餐标通常都不高,餐厅只能保证八菜一汤的数量,而质量方面就需要导游来监督了。导游通常要在接站时就用餐上可能出现的矛盾比如用餐质量、餐厅环境和排队等问题做好事先铺垫,让游客有个心理准备,不至于在用餐时闹情绪。

购物是导游创造收入的途径之一,而游客对购物也有比较特殊的情绪,这一点我们在下面的第六条中会作详细说明。

关于个人习惯,这里要说的是卫生和安全方面。导游以室外工作为主,北京的天气相对干燥多风,对于个人卫生方面尤其要注意,在夏天坚持每天下班后洗澡,避免身上出现异味,这是对游客的尊重也是对自己的尊重。在服装搭配上也要注意。我们建议在第一天接站时最好穿正装,以衬衫或西服为主,给游客以职业导游的感觉;在后面几天由于需要长距离的行走,甚至爬山,建议改为休闲装,不过要注意色彩的搭配。安全,这里指的是财产安全,目前在北京,带团中涉及的门票和餐费一般都由导游现金支付给对方,导游携带的包内钱数时常会超过万元,还有各种单据,导游要注意保管,避免遗失或失窃。

提示3 妥善处理客人、司机、全陪、旅行社和景区的关系

地陪、全陪和司机是一个服务集体,三人要在导游服务过程中及时商量工作的进展细节,以应付可能出现的问题。一个旅游团对于旅游好坏的感受,在很大程度上取决于这个服务集体的合作情况。在这三人中地陪要占主导地位,全陪和司机全力进行配合。但实际情况往往并不是这样,尤其当地陪是新导游时,有时候全陪依仗组团社的名义对地接服务指指点点,不愿配合地陪的工作,而司机有时也因为赚不到钱而发牢骚,甚至与游客或导游争执,这就需要地陪从中协调,努力创造一个相对和谐的合作气氛。新导游在谈话技巧和待人处世方面可能还不够老到,但只要向对方表现出足够的诚意和耐心,一般都能收到比较好的反馈。作为地陪来讲,对全陪要主动争取配合,及时沟通信息;对司机要做到互相尊重、互相谅解。

大多数人旅游主要抱着猎奇、休闲和交流的目的,很少有想学习的。但以

北京为例，这里的景点大多蕴涵丰富的历史知识，你很难什么历史信息都不讲而直接带游客游览，所以我们需要把导游词做得更为充实、诙谐幽默，使游客容易理解并对导游十分敬佩。在带团过程中时常会出现各种问题，游客也容易向导游抱怨甚至投诉，导游遇到问题时首先要考虑游客的感受，在第一时间安抚游客，积极减少各方面损失。对游客的态度要做到周总理说过的“不卑不亢，落落大方”八个字，不盲目接受游客过分的要求。

旅行社是导游的工作起点，导游主要接触的社内工作人员为计调或计调经理，他们的主要职责是负责给导游派团，落实旅游过程中要用到的房、餐、车等事宜。计调与导游属于上下级关系，在带团过程中，导游要服从计调对旅游活动的安排，配合计调落实各项工作细节。当然，有的旅行社有些不成文的规定，例如导游挣钱多了要给计调或经理送红包，俗称“打喜儿”，在这里我们不鼓励这种行为，一旦助长了这种不正之风，把“毛病”惯出来了，想改都改不了，吃亏的还是自己。当然，一般感情上的交流还是可以提倡的，比如逢年过节给社里买点饮料什么的，去外地给带点新鲜小玩意儿或土特产。

导游与景区基本上是一种纯粹的工作关系，注意在进景区前佩戴好导游证，配合景区的检票人员清点人数，在游览过程中出现紧急情况，比如游客受伤等要尽快与景区工作人员联系，争取他们的配合。

提示 4 准备好欢迎词和欢送词，快速拉近与游客的关系，了解客源地的情况

欢迎词包括问候、自我介绍、城市概况讲解、旅游行程介绍、预先提醒、旅游注意事项等，前三项在一般的导游书中已经有了比较详细的阐述，这里重点说说后三项。

关于旅游行程介绍，主要是让游客明白自己这几天主要去什么地方、吃什么风味、进什么商店，因为游客手里大多也有一份当地组团社发的行程，所以这里导游的工作实际上是核对双方的行程有什么不同之处，如果只是时间上有些出入的话，向游客简单解释一下就可以，但如果发现有完全不同的地方或缺少项目的时候要立即向旅行社汇报，以得到及时处理。

预先提醒，主要是防范在之后的游览过程中出现的问题对游客产生情绪上的影响，如果导游事先有个铺垫，那么效果就会好很多。比如在用餐上，导游可

以提醒游客：“我们来北京旅游，由于价格的原因旅行社为大家安排的都是便餐，就是正规的中餐，但并不是北京菜，请大家谅解。另外，旅游旺季用餐高峰期间餐厅会比较拥挤，请大家有个心理准备。”这样可以防止之后很多游客的抱怨。

旅游注意事项主要包括安全（旅游期间游客的人身安全和财物安全）、准时（强调团队的整体性和提醒游客注意守时）、卫生（景点卫生和车内卫生）、天气（提醒注意天气变化预防感冒）四个方面。随着带团经验的增加，也可以在欢迎词中添加上一些你认为游客应该注意的内容。关于欢迎词的形式，建议采用对话式或问答式，这样可消除导游照本宣科的死板形象，也可以顺便了解一下游客的实际情况。在讲完欢迎词后，应该做到对团队的人员构成、职业和收入等方面有初步的了解。

欢送词包括回顾旅游过程、代表导游服务集体对游客的配合和理解表示感谢、征求游客的建议和意见、送上美好的祝福几个方面。欢送词是属于锦上添花的东西，如果前面的行程非常顺利，一段精彩的欢送词可以把游客的情绪推向最高潮，但如果之前发生了很多不愉快，即使欢送词再精彩也无济于事。

提示 5 带团过程中组织活动，调节气氛

团队旅游中最精彩的部分当然是景点参观，但在整个游览过程中，车上时间一般要多于景点游览，在游客进入对你再生动的讲解也提不起精神的状态时，做个游戏或讲个笑话就是最好的提神方法。游戏有很多种类，导游可根据游客不同的性格、职业找一些合适的来操作。笑话是一个很敏感的东西，很多导游以讲色情或政治类的笑话为擅长，我建议大家不要效仿，这样会让人觉得你像是个哗众取宠的小丑，有失自己的身份。建议大家可以去网上找一找，或者直接从一些传统的相声段子中截取一些精华，讲笑话的同时表现出个人的修养。在堵车、行程较长的路上、游客出现抱怨情绪等时候，组织一些活动是非常明智的选择。

提示 6 出色完成导游促销，创造收入

旅游是对当地经济的促进，在很多地方，游客的消费占了整个旅游费用的很大部分。在市场经济的大潮中，导游运用适当的讲解激发起游客的购物兴趣，通过合法途径获取一定的收入是完全合理的。导游的促销讲解，相当于帮商家进行了宣传，商家省去了在电视、报纸等媒介做广告的宣传费，销售出产品，自然要拿出一部分利润，相当于广告费了。