

T O U R G U I D E

导游接待案例选析



程新造

编著



Dao You Jie Dai An Li Xuan Xi
DAOYOUJIEDAIANLIXUANXI

Dao You Jie Dai An Li Xuan Xi

Dao You Jie Dai An Li Xuan Xi



DAOYOUJIEDAIANLIXUANXI

Dao You Jie Dai An Li Xuan Xi

DAOYOUJIEDAIANLIXUANXI

DAOYOUJIEDAIANLIXUANXI

Dao You Jie Dai An Li Xuan Xi

Dao You Jie Dai An Li Xuan Xi

Dao You Jie Dai An Li Xuan Xi

Dao You Jie Dai An Li Xuan Xi

Dao You Jie Dai An Li Xuan Xi



旅游教育出版社

Tou rism

旅游案例丛书

导游接待

案例选析

程新造 编著

旅游教育出版社

·北京·

责任编辑:韩同春 赖春梅

图书在版编目(CIP)数据

导游接待案例选析/程新造编著. —北京:旅游教育出版社, 2004.1

ISBN 7-5637-1113-9

I. 导… II. 程… III. 导游-业务-基本知识-中国 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 036288 号

导游接待案例选析

程新造 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	tepdfx @ sohu.com
印刷单位	中国科学院印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	787 × 960 1/16
印 张	8.25
字 数	115 千字
版 次	2004 年 1 月第 1 版
印 次	2004 年 1 月第 1 次印刷
印 数	1 ~ 6000 册
定 价	15.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

出版说明

为了更好地适应旅游工作的需要,我们组织有关专家学者根据饭店、旅行社等旅游企业服务与管理实际工作中的具体要求和常见问题,以案例的形式编写了这套“旅游案例丛书”。丛书有别于其他同类理论书籍,借鉴国际通行的案例教学模式,通过对典型案例的收集整理与分析评点,举一反三,既帮助读者更好地吸取他人的经验教训,又有利于提高分析解决问题的实际能力。

本书作为“旅游案例丛书”之一,收录了大量近年来我国旅行社导游接待工作中的实际案例,并按导游接待的工作流程分类编排,逐一评析,具有较强的针对性、实用性,供广大导游人员在实际导游接待工作中借鉴使用,切实提高导游人员的接待能力与接待技巧,适应导游工作的实际需要。

在具体编写中,遵循案例教学的原则,特别强调了以下两点:一是真实性与典型性的统一。书中收集的案例不仅是发生于旅行社导游工作中的真实事例,同时也是较具代表性的事例,反映了导游工作中的主要问题,通过对典型案例的剖析,能够起到举一反三的作用。二是知识性与针对性的统一。在具体案例评析中,作者没有局限于一般知识的泛泛讲解,而是更加注意针对实际案例的具体情况,给予专业性的指导和建议,切实提高导游员实际工作能力,特别是对突发情况或非常规事件的处理应变能力,体现案例教学的特点。

旅游从业人员业务素质与能力的提高是一个不断积累发展的过程,我们希望能有更多的旅游实际工作者关注我们的“旅游案例丛书”,并得到大家的及时反馈,我们会一如既往吸纳大家的良好建议,为广大读者奉献出更多更好的出版物。

旅游教育出版社

2003年12月



准备与总结工作篇	(1)
不要搞错航班	(1)
马虎的危害	(2)
计划安排不周,影响游客利益	(3)
英明的建议	(5)
保证质量的“承诺”	(6)
“安民告示”必不可少	(7)
“知己知彼,百战不殆”	(8)
安排活动应“因人而异”	(9)
事实胜于雄辩	(11)
总结问题,及时改进	(12)
接送站工作篇	(15)
“灵感”的应验	(15)
正确的“推测”	(16)
稳定情绪是关键	(17)
“改弦易辙”避免误机	(18)
行李未到急煞人	(19)
一次雪天送机的经过	(20)
送机前不宜安排活动	(21)
迎宾送客的笑语欢声	(22)
食、宿、购、娱篇	(25)
住宿不达标要补偿客人	(25)
“超常服务”感化了“超常人”	(26)
提早结账,保证时间	(27)
谨防游客在购物时受骗	(28)



合理安排游客用餐	(29)
名不符实,游客失望	(30)
培养“洋票友”	(31)
要充分理解客人	(32)
如此“导购”不应当	(33)
“渔场”观“猎”	(34)

客人行李篇	(37)
谨防错认领队	(37)
抢运行李,避免误机	(38)
找到行李,客人满意	(39)
行李“调包”,导游着急	(40)
点清行李,避免混乱	(41)
一次帮客人找行李的经过	(41)
只好补运行李	(42)
迟到的“会师”	(43)
如此“洗劫”不应当	(44)

车机票篇	(47)
一定要找到护照	(47)
机票被撕错了	(47)
不要忘记确认机票	(48)
不确认机票的“后果”	(49)
四张火车票	(50)

接待技巧与方法篇	(53)
果断的好处	(53)
俚语和方言的妙用	(54)
适度得体的回答	(55)
幽默的魅力	(56)
导游要成为“杂家”	(57)
丰富知识,有问必答	(58)
调整路线,避免拥挤	(59)
活跃气氛的作用	(60)



讲解不能死板	(61)
要树立客人的荣誉感	(62)
忍耐的好处	(63)
他被客人认可了	(64)
以情感人	(65)
借伞	(66)
适度的回答	(67)
“对症下药”	(68)
“专业”翻译	(69)
改变参观路线后	(70)
要记住客人的名字	(71)
投其所好	(72)
关心胜于讲解	(73)
夜登长城	(74)
大家是满意的	(75)
与歹徒搏斗	(76)
讲解内容要有选择	(77)
护送外宾登长城	(78)
“勤务员”	(79)
要时时站在客人的立场上	(80)
为游客提供额外服务	(81)
不能说“不”	(81)
初次见面的讲解	(82)
善解人意	(84)
一次在长途旅行中的导游	(85)
游客也应遵守规则	(86)
与客人交朋友	(87)
“古怪”的游客	(88)
一次“超时服务”	(89)
微笑服务的妙处	(90)
善意的“谎言”	(91)
不卑不亢	(92)
处理矛盾	(93)
冷淡的随员	(94)



旅游团接待篇	(97)
接待英国旅游团	(97)
接待美国旅游团	(99)
接待德国旅游团	(100)
接待法国旅游团	(101)
接待日本旅游团	(102)
接待台湾旅游团	(104)
接待俄罗斯旅游团	(105)
接待意大利旅游团	(106)
接待韩国旅游团	(108)
接待残疾人旅游团	(109)
接待散客旅游团	(110)
接待大型旅游团	(111)
一次当全陪的经历	(113)
接待专业旅游团	(114)
接待国内旅游团	(116)
突发事件处理篇	(119)
游客走丢之后	(119)
防止游客的物品被盗	(120)
爱挑剔的游客	(121)
翻车之后	(122)
游客猝死之后	(123)



准备与总结工作篇

案例 1

不要搞错航班

某年9月,北京的导游员刘先生到首都机场去接一个旅游团。按计划该团乘CA102航班抵京,但他从下午4时一直等到晚上9时也没接到人。打电话与社里的内勤联系,查看航班时间并没有什么变动,刘先生只好和司机回了家。半夜,社里紧急通知刘先生再去机场接那个团。原来,那些游客是乘CA1012航班夜里1时到京,抵达时间已经附在计划的一个传真上,而内勤人员没注意,把航班CA1012写成CA102了。刘先生赶到机场接到了游客,向他们道歉,对没有仔细阅读原始计划,搞错了时间,让游客在机场久等而感到内疚。

评析

导游员在接待旅游团前一定要仔细研究接待计划,查看原始计划的每份通知和各个细节,不能只按照习惯简单地浏览一遍计划。本例中的刘先生就是由于没有仔细查看计划中的传真,只按内勤写在计划上的飞机航班时间接人,而造成了把CA1012当作CA102的差错。查看和分析计划时,应仔细审阅每个细节,注意旅游团的名称、人数、航班和车次抵达的时间、所住饭店名称、游客在旅游地停留的天数、游客离开的时间、旅游活动安排和游客的特殊要求等内容,遇到不清楚的问题要及时和内勤人员商量,决不能带着问题和疑点去接团。

分析计划后还应就计划实施做大量的准备工作,如提前与接团司机确定会面的时间和地点,了解旅游景点的开放时间,注意查看航班和车次的更改时间等,否则在接待中如果遇到问题就会手足无措,影响接待的效果。

在接待中根据实际情况不断查看计划也是分析计划和落实计划的延伸,有时可以起到避免错误的作用。本例中的刘先生在机场等候时如果要



求旅行社内勤人员再仔细地查看一下原始计划,或许能够发现附在计划上关于航班时间的传真,从而避免让游客长时间等候的过错。

案例 2

马虎的危害

某年夏季一天的下午 7 时许,上海的导游员吴先生正在家里休息,突然电话铃响了,吴先生听了旅行社来的电话表情立刻严峻起来。原来他忘了送两位游客去机场,客人正在饭店大厅等候人送,此时离飞机起飞只有 1 小时 20 分钟了,而且客人的机票仍在吴先生手里。

前一天,吴先生到旅行社去查看计划,社里让他第二天负责送几个旅游团走。他在送走了几个旅游团后没有仔细检查计划,误以为送走了所有的团队,便回家休息了。接团的司机在饭店等候很久,不见导游员的身影,他不懂外语,又不知客人的姓名与房间,便打电话到旅行社询问。

从家里到饭店需要 40 分钟,从饭店到机场又需要 30 分钟,时间很紧张。吴先生急忙打电话与司机联系,请他接上客人直接去机场,自己从家里坐出租车赶去机场送机票。一路上吴先生的心情非常焦急,不断催促出租司机加快速度,车子打着紧急信号灯向机场疾驶。途中通过电话联系,吴先生知道接团司机已经找到客人,并带他们离开了饭店。50 分钟后,吴先生终于赶到了机场。他迅速找到焦急等待的客人,道过歉,替他们买好机场税,急忙去办登机手续。那时离起飞只有 25 分钟了,按规定不能办登记手续了,由于旅行社在机场人员的事前铺垫和机场人员的大力配合,客人终于办好手续,顺利登机了。

回来的路上,吴先生深深为自己所犯的错误而悔恨。只因一时的粗心,险些造成经济上的损失和国际上的坏影响,这真是一次不小的教训啊!

评析

导游员在接待旅游团队前查看计划时,一定要做到认真细致,不要因为工作忙或觉得程序枯燥而放松对自己的要求,产生马虎的思想,否则会给工作带来困难或不良的后果。本例中的吴先生就是因为马虎而遗忘了一个两人的旅游团,险些造成游客误机事故。假设他负责送机的团队是一个大型的旅游团,责任心可能就会大一些,遗忘就可能不会发生。

实际上,旅游团的大小并不是保证接待质量的关键因素,关键在于有意识地重视。只有真正重视每个旅游团的计划安排,细致地查看和确认每个



工作环节,才能使接待工作顺利进行。可见细致的工作作风是必不可少的。做到工作细致需要注意以下几点:

1. 明确接待任务。在执行每项接待任务时,最好仔细查看一下计划,明确这项任务的内容、时间、地点及与其他任务的联带关系,以避免盲目。如从一个景点出来,要查看一下计划,看是在哪家餐厅用餐及用餐的时间;如果用餐后要去观看文娱节目,要注意其演出时间是否受到用餐时间的影响等。有些导游由于怕麻烦或过于相信自己的记忆力而不愿经常查看计划,这样很容易麻痹大意,导致错误。

2. 分析和认真准备计划。仔细分析计划、认真做好接待前的各项准备,可以帮助你熟悉整个接待过程的程序,有时可以发现计划中的逻辑错误,如航班时间与游览时间的冲突、游客人数与车辆座位数的冲突等。

3. 时常复查计划。时常确认和复查计划可以预防接待中出现的不可测。在接待过程中经常会出现一些影响工作质量的可控因素和不可控因素,但通过复查计划可以在这些问题出现前就做好准备,避免被动。如送机前天气发生变化时,可通过复查计划确认航班的起飞时间和活动安排,考虑提前出发,为处理交通阻塞或突发事件留出时间。

案例 3

计划安排不周,影响游客利益

某年8月,西安的导游员李小姐接待一个20多人住喜来登大饭店的旅游团。那个团原计划在西安的活动为:第一天下午看城墙、大雁塔、小雁塔;第二天去乾陵、昭陵、华清池;第三天上午参观兵马俑,下午乘飞机去桂林。第二天晚上11点钟李小姐突然接到全陪打来电话说,该团次日去桂林的飞机改变了航班,起飞时间改在上午7点多钟。李小姐听到那消息非常焦急,因为航班一改将牵扯到游览、用餐、行李、送机和通知游客等一系列问题。而那时大部分游客已经休息了,司机也早回家了,那件事究竟如何处理呢?她马上与旅行社联系,得知情况属实,并让她到社里取机票。李小姐质问内勤人员为什么不及早通知她,对方讲已经通过BP机传呼过她,也给她的手机打了电话,但没联系上。李小姐没有继续与其争辩,忙请他帮助联系第二天的车、行李车、退餐等事宜,又请全陪通知客人第二天早晨出运行李和出发时间,在与饭店联系有关早餐、出行李、退房等事宜后,她赶去旅行社取机票,夜里12点多才赶回饭店。那时,旅游团的随员和全陪正在等着她,等一



一切都落实后已经是凌晨1点了。

第二天早上5点钟,该团就由饭店出发赶往临潼的机场。李小姐见大家的脸色都很难看,忙向大家解释改航班的原因:“由于最近去桂林的航班很紧张,据天气预报讲,桂林今天要下雨,大家在那里也只停留一天,旅行社为了保证你们以后的日程,所以想尽办法为大家搞到了咱们团去桂林的飞机票,昨天晚上临时通知了大家,还请诸位多多见谅。至于大家没有看到兵马俑,确实很遗憾,这属于我们安排上的失误。我会向旅行社反映,让他们将以后日程的安排得更合理一些。不过兵马俑博物馆最近正在维修,只开放小部分坑道,况且,今天西安要下大雨,即使今天不改航班我们也准备更改一下游览路线。不管怎样对今天的事我都要向大家道歉。”大家听完李小姐的解释并没有发火,他们仍对李小姐那两天的导游和服务表示非常满意,鼓了掌,并对旅行社的安排表示理解。但她心里仍不是滋味,因为万一天气预报不准,游客到桂林后晴空万里,而西安又没有下雨,兵马俑博物馆也只是进行小规模维修的话,岂不是要怀疑我欺骗他们吗?在从机场回来的路上,西安下起了大雨,此时桂林也正在下雨。虽然游客不会怀疑她欺骗他们,但李小姐的心情仍和雨天一样阴沉,始终因客人们没能参观兵马俑而感到不安。

评析

导游员在接待过程中要随时与旅行社和全陪保持联系,为下一步的日程安排做好准备,以免在实际工作中处于被动。准备的内容包括:了解和确认游览项目,游客用餐、航班的离开时间,办理离开饭店和去机场的有关事宜等等。如计划安排游客第二天走,最好提前一天去取机票。本例中的李小姐只是在听到全陪的电话后才得知航班改变的情况,如能事先请全陪或自己亲自到旅行社取机票,即使没有得到通知,也能及早地了解情况,争取主动。

旅行社的内勤值班人员在安排计划和准备工作方面起到关键作用。没有内勤人员的协助和配合,工作在第一线的导游就不可能顺利地完成任务。因此内勤人员一定要精心地安排好计划中的每一个环节,遇到计划变更的情况要及时通知导游,并为其安排好所有的辅助措施。本例中的内勤虽然通过BP机和手机联络了导游,但在得不到回音后并没有进一步联系,致使该团的接待工作出了麻烦。如果他进一步与导游要去的饭店联系或留言,一定能将航班改动的消息及早通知到导游,使她赢得准备时间。

此外,接待计划的安排一定要客观、合理,符合游客的要求。本例中的游览计划就显得不太科学。如果将参观兵马俑的日程提前一天,即使第二



天不改变航班的话,也不会影响游客的情绪,因为多数游客到西安的主要目的就是要参观兵马俑。可见,分清参观项目的主次、了解天气变化等情况,是合理安排计划和做好准备工作的重要环节。导游员遇到计划安排不合理的情况,应提前与有关人员商量,尽量保证参观的主要项目能得以落实,以防意外事情发生而影响原先的游览计划。

案例 4

英明的建议

有某年 8 月份,我国发生了特大水灾。武汉的导游员王小姐正在接待一个日本的学生团,计划从武汉乘火车去广州。因为水灾的影响,火车不能按时开,至于何时开也无法确认。如果旅游团不能按时离开武汉,那么肯定会影响以后的行程。王小姐按照计划上的电话与组团社联系,组团社建议她与游客商量改乘飞机。她把这个建议转告给客人后,大家表示赞同。虽然游客旅游的费用增加了,但可以准时离开武汉而保证旅游行程。于是王小姐亲自联系,以最快速度办理好机票,并请票务组退掉火车票。那个团刚走后不久,火车票就停售,连飞机票也搞不到了。由于王小姐的机智灵活,使得那个旅游团在华的日程能够按计划顺利地进行。客人们回国后纷纷给她写了表扬信,夸奖她的服务是一流的,处理事务也是一流的。

评析

导游员在实施接待计划时可以根据实际情况的变化而随时调整,因为一些不可控因素随时都会影响到计划的实施。为了做到这点,导游员在准备工作中应对具体情况具有一定的预见性和主动性。所谓预见性,就是对影响接待游客的客观因素予以充分的考虑,预先想到哪些是可能影响接待游客的不利因素。所谓主动性,就是针对那些不利因素,采取积极的行动,找到可行的解决办法,而不是按部就班地等候旅行社给予解决。本例中王小姐为游客改变交通工具的做法就充分体现了这种预见性和主动性。如果她继续等待原订的火车票,不去主动联系飞机票,那么那个团就会滞留在武汉,接待的效果必然会受到影响。真出现这种状况时,责任虽然不在她,但毕竟会影响我国旅游业的整体形象。所以,一个合格的导游在做好本职工作的同时,还应主动地多做一些分外的事,目的就是要全心全意地接待好旅游者。



保证质量的“承诺”

某年春节期间,北京的导游员赵先生接待美国 A 团 5 人和 B 团 6 人两个小包价团。根据计划,A 团住在中国大饭店,B 团住北京贵宾楼饭店。当两个团的外宾先抵达中国大饭店后,都要求住进这家饭店,并拿出各自旅行社所发的计划给赵先生看,计划上果然都注明是住中国大饭店。外宾刚入境就遇到住宿安排与计划不符的问题,B 团的游客情绪比较激动,不愿再去贵宾楼饭店。赵先生想,只靠简单的解释是不能打破这种僵局的,况且那天又是休息日,无法与组团社外联的人联系,解释过多可能会与客人发生争执,使局面混乱。于是,他先动员大家去换钱,然后按组团社计划和中国大饭店的房间预订,先把 A 团客人安排好,再把 B 团的客人召集起来,向他们详细介绍北京贵宾楼饭店的历史、现状和地理位置,并告诉他们那家饭店历来都是外国游客最向往的高级饭店。他还说,由于今天是休息日,无法找到旅行社的外联人员查明情况,据推测,组团社因在中国大饭店没有订到足够的房间,而为了照顾客人,才另外为他们安排了贵宾楼饭店。赵先生最后还向客人作出三点保证:1)保证所换饭店与现有饭店的档次一致;2)保证所换饭店的价格与现有饭店的价格一致;3)先住进贵宾楼饭店,如不满意,第二天再与组团社联系换饭店。B 团的游客听了赵先生的解释和保证后,情绪终于开始平静了,也同意先住进贵宾楼饭店。

当游客走进贵宾楼饭店受到服务人员的热情接待时,一切烦恼都消失了,只是一个劲地询问哪间房可以看到天安门,哪间房可以看到王府井大街。赵先生见大家都很高兴,便开始与他们商讨在京的旅游日程。

评析

当游客的计划与旅行社的计划不符时,处理起来确实比较棘手,因为这种问题很可能牵涉到旅行社与游客双方的利益,处理不好会使旅行社遭受损失,或让游客不满。一般来说,导游员应严格按照接待计划行事,游客要求增加计划中没有的项目应由其自理。实际上接待计划遗漏游客要求的情况时有发生。这就要求导游员把这种情况也纳入到接待前的准备工作中,在思想和程序安排上做好充分准备。一旦遇到问题,要积极与旅行社联系,迅速处理,而不能机械地用旅行社计划的要求去压制客人。本例中赵先生与组团社联系不上时,能够冷静地分析客人心理,耐心地向他们说明情况,



以承诺的形式表示旅行社对他们的重视,终于平息了游客的不满情绪。可见,怎样使游客的心理放松,理解和信任导游员,也是接待计划准备工作中的重要内容之一。游客最关心的是他们所购买的旅游产品是不是物有所值,居住条件、游览项目、服务水平等是不是能够达到他们的要求。导游员如果能够让他们感受到服务的热情和周到,使他们真正得到心理上的尊重,那么双方计划上的差异是一定能够合理协调的。

案例 6

“安民告示”必不可少

某年秋季的一天,杭州的导游员张小姐负责接待一个“西湖一日游”的散客团。当时正值旅游旺季,大轿车内座无虚席,坐满了来自不同国家互不相识的游客。在游览过“花港观鱼”公园后,两对夫妇因为座位问题发生了口角。A 夫妇说 B 夫妇占了他们的座位,让他们离开;B 夫妇则表示他们根本不知道应有固定的座位,大家都是随便坐。A 夫妇却坚持那座位属于他们,未经允许别人不得占用,否则就是对他们不尊重。双方各执己见,谁也不让步,其他人则被他们的吵闹声搞得很扫兴。对此,张小姐事先一点思想准备都没有,也不想参与到游客的是非之间,但为了保持车内的和谐气氛,不得不上前劝阻。她先把 A 夫妇劝到前面导游员乘坐的位置上,避免他们无休止地争吵,然后向大家解释此旅游车不标明座位号,希望大家记住自己的座位位置,记住自己前后左右的人,并对没有向大家说明情况导致发生刚才的事情表示歉意。这样处理后,游客们又开始兴致勃勃地继续游览西湖的美景。事后 A 夫妇私下向张小姐表示了歉意,说他们当时不够冷静,给大家添了麻烦。此事张小姐记忆犹新。

评析

导游员在接待游客前应针对不同游客的特点做好充分的准备,在准备中不应忽视任何细小环节,否则在遇到问题时就会措手不及。例如到某景点后,应告诉游客们大轿车的车号、停车的地点、出发的时间、座位问题和人身物品安全问题等,对一切可能发生的问题都应考虑在前,事先向游客交代清楚,否则即使是一件小事也会把导游搞得很尴尬,有时还会影响接待质量。本例中的张小姐就是因为忽视了事先提醒游客记住自己的座位,认为散客团和其他旅游团一样座位由宾客自己安排,而发生了游客争吵占座的事情。因此针对这种自由组合的散客团,导游员不但要做好讲解工作,还要



尽到“领队”的义务,要针对他们的要求事先安排好游览中的各项活动和内容。

案例 7

“知己知彼,百战不殆”

某年 11 月,北京的导游员孟小姐接待了一个十多人的外国旅游团。那些游客很爱提问,经常要求导游员介绍一些近期的新闻。在去长城的路上,他们一会儿询问中国总理访问美国的情况,一会儿又问中国人对北约袭击中国驻南使馆事件的反应,对中国加入世界贸易组织的进展情况以及中国的建设与发展情况也十分关心。孟小姐对大家的问题有问必答,显得十分自信。她告诉大家,中国自从改革开放以来已经取得了举世瞩目的发展,在世界上的地位也越来越高,当年举行的 50 周年大庆活动便充分体现出中国的实力;加入世界贸易组织是为了与国际接轨,有利于经济的进一步发展;中国是一个发展中国家,希望在和平的环境下与世界各国搞好关系,对敌对势力采取坚决抗争的态度,坚信凡是热爱和平的人,都会支持中国的建设和发展。大家对她的回答都很满意,车内的气氛显得轻松自如。

突然,一位游客问她是否知道去年美国宇航员对“哈勃”太空望远镜进行改造的情况。孟小姐坦诚地回答,对那件事的细节并不十分了解,希望他详细地讲解一下。客人得意地把 1998 年 2 月美国 7 名宇航员乘坐“发现号”航天飞机升空,对在太空飞行了 7 年的太空望远镜进行改造的事件作了描述。

一路上,孟小姐还结合游客所了解的一些历史事件向他们介绍了长城的历史和修建情况,把长城与二战期间法国人所修的“马其诺防线”作了比较,讲到中国长城和荷兰防洪大堤被登月的美国宇航员看到的事实。大家对孟小姐的讲解很感兴趣,不断夸奖她知识广博。但孟小姐仍对刚才缺乏了解有关宇航员改造太空望远镜的事情而自责,心想回去后一定要好好查看一下资料,为今后的接待工作做好准备。

评析

在接待旅游团之前,导游员除了准备好计划单、导游证、旗子、喇叭、票证、地图等物质用品外,还要在语言、知识、活动内容等方面进行认真准备。语言是导游服务的重要工具。导游员不仅要有扎实的导游业务知识,而且要掌握规范化、艺术化的语言技能。导游讲解是一门口才艺术,也是导游员



必须熟练掌握的基本功,语言基础不扎实,就会影响有效地传递与沟通。语言准备方面,不但要注意内容和思想的正确,还要在语音、语调、语法、用词等表达技巧方面多下工夫,要注重语言表达的清楚、生动和流畅,如多掌握一些接待国的谚语、俚语和习惯用语,便可在接待中收到良好的效果。知识准备和活动内容方面主要包括导游业务的各项程序、景点知识等,其中了解时事、报告新闻是不可缺少的一项内容。国外旅游者到了异国他乡,由于受语言障碍和环境生疏的影响,消息闭塞。导游员平时要注意国内外一些重要新闻,如重要人物的互访、游客所在国大选情况、国内外的政治和经济发展趋势、大型运动会、战争和自然灾害等等,必要时可给游客做一些专题新闻报道,这样既能使客人及时了解国内外重要新闻,又可以丰富他们的旅游生活。

知识的掌握要注意广博性和延伸性,只了解与中国有关的知识还不够,还要了解游客本国本土的情况,要做到“知己知彼”。本例中的孟小姐就是因为对宇航员改造太空望远镜的情况了解不多而自责。但她能巧妙地突出提问者的身份,让提问者代为讲解,同样达到了使大家了解那事件的目的。在讲解长城的过程中,她又对照性地提到游客所熟悉的历史、事件和事物,使大家产生亲切感。因此,语言和知识的准备最好能做到为多数人所认同、所接受,这样才能取得良好的讲解效果。

案例 8

安排活动应“因人而异”

某年5月,北京的导游员姜小姐接待了一个15人的法国旅游团。该团在京日程安排得很紧凑:第一天晚上入境后,到饭店休息;第二天上午参观天安门、故宫,下午去颐和园、动物园,晚上吃风味餐、看京戏;第三天上午去八达岭长城,下午去定陵,晚上去王府井购物;第四天上午去天坛、雍和宫,午餐后乘下午的航班去西安。

第二天游览过程中游客们兴致很高,每到一处他们都拍照留念,听导游员的讲解也十分认真。只是在景点的步行距离太长,团里大部分人是老年人,有些人就感到很劳累。晚上吃烤鸭的时候,气氛达到了高潮,因而京戏开演了30分钟他们才赶到剧场。回饭店的路上大家对当天的旅游安排非常满意,赞不绝口。

第三天,一些人的疲态便显露出来了,在长城有人只是登上一个敌楼,