



带团 那些事儿

黄武 主编

资深导游
压箱底儿的
带团秘籍



旅游教育出版社



带团 那些事儿

资深导游
压箱底儿的
带团秘籍

黄武 主编

北京·旅游教育出版社

策 划:陈 霖 张 萍

责任编辑:张 萍

封面底图提供:微图网

图书在版编目(CIP)数据

带团那些事儿:资深导游压箱底儿的带团秘籍 / 黄武主编. —北京:旅游教育出版社, 2015.1

ISBN 978 - 7 - 5637 - 3028 - 5

I. ①带… II. ①黄… III. ①导游—基本知识—中国
IV. ①F592.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 207614 号

带团那些事儿

——资深导游压箱底儿的带团秘籍

黄 武 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	北京甜水彩色印刷有限公司
经销单位	新华书店
开 本	787 毫米 × 960 毫米 1/16
印 张	14. 5
字 数	169 千字
版 次	2015 年 1 月第 1 版
印 次	2015 年 1 月第 1 次印刷
定 价	35.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)



作者简介:

黄武，高级导游，全国优秀导游，著名导游培训师。生于70年代末，湖南益阳人，常以家乡为傲。深爱母亲、妻子及一对儿女，喜欢看书，好交朋友。新世纪的头一年大学毕业正式进入旅游行业，历经十多年导游工作的风雨，坚持不懈，勇于开创，荣誉满墙，获游客表扬无数！善于并乐于将经验分享给他人。倡导“理论与实践并行”的学习提升方式。每次亮相皆用其标志性的语录口号：“导游，是快乐的传播者！”

黄武微信号：huangwu1533

带团那些事儿

——资深导游压箱底儿的带团秘籍

编委会

主 编：黄 武

副主编：屈中正

成 员：宋 庆

曹明洋

胡悉庭

刘 豫

余亚兰

杨 凯

潘伊玫

左 俊

郑新红

张艳红

周信宏

丁家胤

蒙面之城(罗辉)

潘 喆

NICK-ZHEW(周可欣)

彭倩妮

杨迎进

方明佳

陈建平

潘 昕

刘萌刚

序：未来，在等我们！

很喜欢姜育恒唱的那首《驿动的心》——“曾经以为我的家，是一张张的票根，撕开后展开旅程，投入另外一个陌生。这样飘荡多少天，这样孤独多少年，终点又回到起点，到现在我才发觉……”总觉得这首歌就是在述说导游的生活，已记不清多少次在带团的大巴上看着窗外的风景，听到这首歌，之后有的是更坚定的目光，告诉自己，加油！

想约身边的好朋友们一起写本书的想法已在脑海中酝酿了多年，这是一群优秀的人，我很高兴与他们一路为伴，在过去的15年导游工作生涯中，我庆幸遇到了他们，每每与他们共同探讨前行的方向与当下的问题时，总有正能量在传递！在本书里，有许许多多他们的心血，尤其是宋庆先生、罗辉先生（蒙面之城）、丁佳胤先生、曹明洋先生贡献良多，在此向他们和参与本书写作的朋友深表感谢。

做过许多次导游培训，为导游上过很多课，每次都有许多的导游朋友问我，能否把一些你们的见解与经验写成书？留给我们回去慢慢看，慢慢学；带过不少的团，去过许许多多的地方，每次都有游客鼓励我，你应该把这些好的经验与做法分享给更多的导游员，这样就可以造福更多的游客啦，这可是一件大好事。于是我壮起胆子、勇往直前地和好朋友们一起编写这本书。很难说书中的内容会让每个读者都喜欢和认同，但我们保证一点，这都是我们心底里一点一滴最真实的积累和表达！

导游是旅游业的形象与窗口，导游是游客与景点之间进行沟通的媒介，导游是文化的传承者和阐述者。他们为促进旅游业飞速而健康的发展起到了积极而

重要的作用,以后很长一段时期里我国的旅游业将稳步进入一个大发展时期,亟须有才有志之士来大展拳脚。随着人们经济收入的稳步增长和我国节假日制度的改革,旅游已成为人们休闲生活的必需品之一,而导游作为旅游产品价值最重要的体现,导游服务“好不好”某种程度上决定了游客感觉“值不值”!导游的实际带团工作是一门艺术,它集表演、语言、文化和综合艺术于一体;导游带团工作独立性强,导游既是演员,也是导演,而且没有排练的机会,因而对于从事导游工作的我们提出了更高的要求。古人云:“工欲善其事,必先利其器。”我们只有掌握过硬的语言表达能力、扎实的专业功底、渊博的文化知识,才能适应人们对旅游休闲活动的持续的、更高的需求。

《带团那些事儿》一书我们首先从一群老导游的“脚步”开始进入,力求通过他们的亲身经历与深切感悟让大家更真实地感受到导游的工作和生活以及他们的思索与向往。之后通过侧重于从服务对象“游客”和提供服务的新老导游的“故事”,力求向大家展现一个又一个生动的画面,并告诉大家一个客观的认知:每个人都有着自己不一样的精彩与需求,我们应该相互尊重。在本书的中间部分,我们特意放入了针对新导游的“练功”和针对3年以上所谓老导游的“超越”两个板块作为全书的重点,集中介绍导游实用带团技巧,我们特别希望大家能从中有所感悟,提升自己的水平。哪怕只是一点点!这也是我们最初编写这本书的原始出发点。最后我们勇敢地展望了一下“未来”,论述了导游职业的前景规划与发展方向,作为一种思考与探索,我们相信总有它的意义与价值所在。

往大了讲,我们希望这本书可以让游客更了解导游,让导游更明白自己,希望大家及时更新专业知识,提高自己的学习与实践能力,提升我们的带团能力和职业道德水平,并努力成长为旅游行业的高端人才、创新型人才、复合型人才,成为中国旅游业发展的栋梁之材。用我们的热情与智慧、知识与勤劳去为更多的游客带来欢笑与美好的回忆,同时也希望它的出版发行为各地、各企业的导游培训和旅游院校的学生提供参考与借鉴。

衷心希望所有导游和每一名游客都能相互理解,相互包容,相互帮助,和谐共处,共享“旅程”带给我们的每一份精彩!

经过两年多时间的准备与编写,今天这本书终于面世,在此特别感谢为本书献策献力的各位领导、专家、老师、同行以及所有的编写人员,虽不能一一详述,但请相信,你们的付出皆已铭刻于我心中,十分感谢!

未来,在等我们!

黄 武

2014 年 8 月于长沙爱家

第 1 章	坚持源于收获的喜悦 /3
脚 步	梦想让我们活在希望之中 /6
	一往直前,永不止步 /12
	你的演出不够尽力,你就没有资格埋怨舞台太小 /14
	做导游十年的感悟 /17
	难忘的三次援藏经历 /19
	一分耕耘,一分收获——金牌导游的成长秘籍 /23
	经历过即收获 /25
第 2 章	如何拿下这些地方团 /29
游 客	如何搞定政务接待团 /38
	如何“博弈”教师团 /41

	如何带好老年团 /43
	带儿童团队时应注意的事项 /45
	如何应对这十种游客 /47
第 3 章	经验与感悟:老导游带团的几个小故事 /57
故 事	委屈、泪水、慰藉、微笑:我的导游心声 /60
	欢笑与泪水:四年导游生涯感悟 /63
	我是导游,我骄傲 /66
	感恩的心——我的带团故事 /68
	浅谈我的景区讲解经验 /70
	痛并快乐着 /73
第 4 章	开场白里的学问 /79
练 功	2013 年中国(湖南)国际旅游节开幕式欢迎词、 车内沿途讲解词、欢送词 /82
	话要这么讲才对 /87
	导游如何提高讲解水平 /90
	打好为游客服务的心理战 /95
	高手带团模式 /107
	浅谈导游带团艺术和技巧 /116
	新导游如是问 /122

第 5 章	导游的关系 /137
超 越	导游的气场 /146
	导游的讲解 /152
	诗词,提高导游人文修养的必修课 /161
	控团的艺术 /165
	导游带团独门技巧:对付扰乱法 /181
	导游词创作就这五招 /183
	浅析高端旅游接待技巧 /188
第 6 章	《旅游法》实施后的导游薪酬体制探讨 /197
未 来	展望未来,至少我们还有梦 /205
	让我们一起努力,实现我们的“导游梦” /208
	旅行管家——导游服务的高端化趋势 /212

第 1 章 脚步

近年来我国旅游业发展很快,导游队伍有很大发展。但是也出现了一系列问题和困惑,比如导游市场混乱、导游素质低下、欺骗游客、投诉增多……游客对导游的信任度降低,于是,大量的专职导游转到旅行社其他部门工作或者干脆转行,对导游行业失去信心。有时,态度比能力更能让人收获成功!当许多人认为做导游没有前途而离开时,我想告诉大家“三百六十行,行行出状元”,坚持就是胜利!本章特意精选了几位在导游行业长期坚守的典型代表,与大家分享他们的历程,感受他们的脚步。这些导游是那样的真实,又是那样的可爱。这些人的脚步,希望你能跟上。

坚持源于收获的喜悦

全国优秀导游 黄 武

做导游十四年了,很多的朋友都问我:“你做了十几年的导游,难道就不腻吗?”还有很多的游客经常问:“哎呀,你们做导游的真好啊,天天游山玩水。”每每听到这样的话时,我心中都会涌现出这样一个比喻,游山玩水就好比吃饺子,好久不吃,吃一顿感觉很



全国优秀导游 黄 武

好吃,也很开心,但如果天天吃饺子、顿顿吃饺子,大家可以想象一下那种感觉会怎样。所以我认为,做游山玩水的导游是很不容易的。

十几年坚持做一件事情,尤其是很多地陪导游,长年累月在同一个小地方重复性地进行讲解,这是件很不容易的事情。许多导游做上三五年就离开了。为什么?因为没有规划,看不到希望和未来。那到底该如何去寻找动力,该如何坚持呢?每一个人只有不断地去发现和放大导游带团的收获,未来才会拥有更多。今天我想告诉大家:坚持是源于收获的喜悦。

我是2001年入行的,刚开始做导游的时候,当时我的收获来源于我能够赚一点钱。祖国江山美不美,全靠导游一张嘴。我发现导游这个工作最棒的是没有多少成本的投入。我们既不需要去进货,也不需要囤货,不需要把一些东西存在某个地方,然后产生价值。有的时候我们就是靠给大家讲解一下,带大家游玩一下,给大家唱唱歌、说说笑话就能够赚到一些钱。当时我很天真地认为做导游真是一件一本万利的事情。所以刚入行时,我认为做导游的收获,来源于对物质,尤其是金钱的一些收获,我想这些是能给我

带团那些事儿

带来喜悦的。平心而论,这种喜悦和收获,恰恰是最开始,也是最能够让人迅速找准目标的一种收获。

带团大约两年以后,我发现自己的导游工作遇到很多的困惑和压力,比如导游词无法得到较大的突破,自己已经比较厌烦总是用一整套或老套的导游词去继续跟游客沟通,笑话段子讲得连自己都有点想吐了……于是我开始出现了一些迷茫。所幸的是,这个时候我仍然找到了另外一种收获——游客的掌声。我发现我很在意游客的掌声,我开始告诉自己每次出团的时候都应是一场精彩的演出,我希望像舞台上的演员一样,唱过千百遍的歌,但是每一次所面对的观众都是新的;我希望我的观众、我的听众、我的游客,能够真正得到一种感动,从而将他们的掌声送给我。尤其是每一次讲完一些景点或者是带完一个团队以后,我希望他们用热烈的掌声来回馈我,因为我非常珍惜这样的掌声。

除了真实的掌声外,还有一种“文字的掌声”,就是游客填写在意见反馈表上的表扬文字。我非常喜欢游客把大段的表扬写在我们的意见反馈表上,我想这是对我工作价值的认同,这也是对于我所付出的工作表示出的尊重。为此,我要去讲别的导游不能讲的东西,我要去看别的导游可能不屑于看的书,我要在不带团的休息时间里比其他导游更加努力,因为我想寻找自己的价值,我也希望得到更多的掌声。

这样大概又过了三年,当我开始对我带团中得到的游客的掌声变得有点小小地麻木时,这时我开始关注我们导游行业内的一些技能比赛。我想,一定要把握住机会充分展示自己,去跟同行们比一比,来找到自己的位置和价值。用当下的话讲,就是“刷存在感”。值得高兴的是,我有幸地参加了一些业内的比赛,也获得了一些荣誉,级别有市级的,有省级的,还有国家级的。每一次获得荣誉时,我都告诉自己,我又向前迈了一步,又获得了一个值得让自己骄傲、自豪的动力,而这份收获荣耀的喜悦,不断地促使我去让自己提升和进步。

近五六年来,我觉得我的收获越来越多,这份收获的喜悦更加涵盖到方方面面。比如成家之后有家人的关爱,本职工作得到了上司和领导的认同、

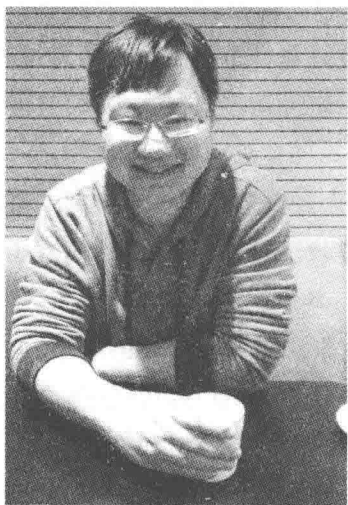
旅游主管单位的嘉奖。更加重要的是,作为十几年的老导游,我发现自己开始有更多责任去帮助和提携我们旅游界的新人。所以,现在我感受到的最大的收获的喜悦,是有很多导游业内朋友叫我黄武老师或者师傅,尤其是当他们取得成绩的时候。因为,我能够把我的一些成功的经验和失败的教训告诉他们,让他们知道,有一些东西是需要我们去规避的,有一些东西是需要我们去学习的。每当我看到很多同行对我竖起大拇指,每当我看到有很多“后起之秀”能够尊敬地称我为老师,这对我就是非常重要的收获的喜悦。只有不断地去找到自己这种收获的喜悦,我想我们就能够坚持下去,而且能够继续把导游带团工作做得更好。

一位智者在地不断地找寻一个问题——人为什么要来到这个人世间?有一天他终于找到了答案。人为什么要来到人世间?那是为了让以后的人少走一些他曾经走过的弯路。

亲爱的朋友们,做导游、做旅游虽然是一件非常辛苦和困难的事情,但是,只要我们不断地去找到在这份工作的那些收获,并且很好地去体会这些收获带来的喜悦,我们会发现,人生处处都值得我们去珍惜和努力,人生处处都值得我们去肯定和奋斗。我想只有这样,我们才能够坚持走下去,而且走得更好,走得更远。在此和所有业内的朋友们一起分享,祝福你们,加油!

▶▶▶ 梦想让我们活在希望之中

高级导游 丁佳胤



高级导游 丁佳胤

每个人都会有很多梦想。有的梦想我们会为之而努力，而有的梦想我们可能只能想想。到今年，我做导游整整十年了。回顾这十年的导游生涯，我认为，人其实也不需要太多的梦想，只要有一个你能为之不断努力的就行了。

我最开始的梦想是开一个火腿肠厂，那样我就有吃不完的火腿肠了。那年我6岁，这个梦想是我第一次吃火腿肠时迸发出来的。后来，我又不断地更换我的梦想，大多都跟吃有关，比方说开方便面厂、棒棒糖厂等。当然也有跟吃无关的，比如有段时间我特别想长大后开玩具厂。

直到读初中的时候，我的梦想还是跟吃有关，不过比小时候的梦想更靠谱，就是想成为一名厨师——因为我发现老吃一样东西总会吃腻，只有成为一名厨师，才能吃遍自己想吃的任何东西，而且只要想吃的时候就能实现。

高中毕业后，我并没有义无反顾地去实现那个做厨师的梦想，而是顺应时代潮流去读了大专。我大专学的是旅游专业。为什么要学旅游呢？说实话，因为学费便宜！当时我父母已下岗，他们为供我读书不得不外出打工，我怎么着都得给他们省点钱吧。

其实那个时候我并不喜欢旅游！我更喜欢一个人坐着发呆，并不想到处奔波只为了跟几块大石头合影留念，所以我也没有打算毕业后从事旅游行业。大二的时候，我们要考导游证，我本是不打算做旅游的人，但不知怎