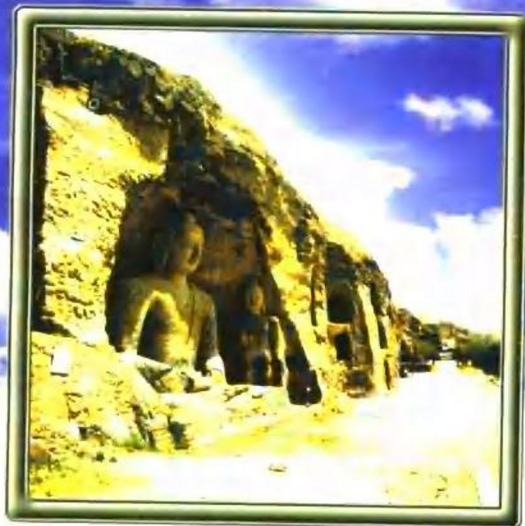


全国旅游院校统编教材

模拟导游

国家旅游局人教司 编



90.63



中国旅游出版社

模 拟 导 游

国家旅游局人教司 编

中国旅游出版社

责任编辑：唐志辉

封面设计：肖 辉

图书在版编目 (CIP) 数据

模拟导游/国家旅游局人教司编. — 北京: 中国旅游出版社,
1997.5
ISBN 7-5032-1433-3

I. 模… II. 国… III. 导游-工作-基本知识 IV. F590.
63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (97) 第 11116 号

中国旅游出版社出版
(北京建内大街甲 9 号)
新华书店北京发行所发行
河北三河市灵山红旗印刷厂印刷

※

787×1092 毫米 1/32 印张: 3.62 字数: 90 千

1997 年 11 月第 1 版 1997 年 11 月第 1 次印刷

印数: 5000 册 定价: 7.00 元

目 录

第一章	概论	(1)
第一节	导游的作用	(1)
第二节	职业素养	(2)
第三节	计划安排	(4)
第四节	迎客	(6)
第五节	带团	(8)
第六节	导游艺术	(10)
第七节	问题处理	(13)
第二章	导游程序	(19)
第一节	迎接	(19)
第二节	市容游览	(24)
第三节	饭店住宿	(32)
第四节	商谈日程	(40)
第五节	购物	(42)
第六节	食在中国	(48)
第七节	娱乐	(52)
第八节	告别	(56)

第九节	处理投诉	(60)
第三章	景点导游	(67)
第一节	中国的山脉	(67)
第二节	中国的河流	(72)
第三节	中国的古陵墓	(77)
第四节	中国古代的防御工程 ...	(82)
第五节	中国的古代建筑	(88)
第六节	中国的古典园林	(95)
第七节	中国的佛教寺院	(100)
第八节	中国的节庆	(106)

第一章 概 论

第一节 导游的作用

通常,我们认为导游的工作就是带领旅游者到游览点参观,并向游客讲述这些地方的文化和历史,但这仅仅是导游工作的一个方面。旅游者在游览期间,导游要为他们负起全部责任。为了做好工作,导游必须掌握许多技能。在接待旅游者时,一个好的导游应当充当四个角色:即历史学家、老师、表演艺术家和主人。

导游应当是一位历史学家,他必须对当地以及国家的历史、文化和习俗了如指掌。多数外国旅游者到中国旅游是因为中国具有悠久的历史、古老的文化。因此,要成为一个合格的导游,就必须具有丰富的知识,了解中国的历史,熟悉中国的文化。但仅有这些还不够,因为除历史外,旅游者还对其它许多事情感兴趣,尤其是对当今中国人的生活方式等也愈来愈感兴趣。

导游应当成为一位老师,但不是站在教室里讲课的老师,而是一个能帮助旅游者了解中国历史、文化、习俗及重要观念的老师。导游很可能是旅游者在中国期间接触到的少数中国人中的一个,多数旅游者在中国游览期间学到的东西都受益于导游。一位有知识的导游会花费很多时间为旅游者作介绍,帮助他们了解中国,使这些旅游者享受到旅游的乐趣。同时,导游还需要不断教旅游者做一些小事情,诸如如何使用筷子等。许多外国旅游者吃过中国饭,但却从来没有使用过筷子,如果你在旅游者进第一餐时,花费一点时间向他们演示一下如何使用筷子,不但丰富了他们的旅游

生活,还使他们学到一个可以在回家以后向家人传授的技巧。导游还应向旅游者介绍怎样上中国菜,如何吃中国餐,如果你不介绍,他们就不知道,可能还会抱怨菜凉了,没有分餐匙等等。

导游还应该成为一个表演艺术家,但不是舞台上的表演艺术家,而是一个友好、活跃、精神饱满的演员,使旅游者享受到旅游的乐趣,处处受到欢迎。导游应该使自己的讲解生动、有吸引力,从而使旅游者对你的讲解内容感兴趣。要善于讲故事、传说、习俗,甚至可以解释中国的人名、地名等,使你的讲解充满趣味性。对你的客人要和气,要尽可能地知道他们对什么感兴趣,把他们想知道的事情充实到你的讲解内容中去。如果旅游者对中国传统艺术感兴趣,只要有机会,导游就应设法将这一内容充实到讲解词里。导游可以与旅游者恰如其分地开开玩笑,问他们一些问题,使他们参与到导游活动中来,这样,旅游者会感到旅游的愉快,而导游的工作也会变得比较轻松。

导游应该充当的最后一个角色是主人,旅游者到你的国家来,他们是客人,导游有责任照顾他们。就好像有人到你家来做客,他们依赖你,期待受到欢迎,享受舒适;而你应该让他们吃饱,睡好,保护他们,使他们有安全感。如果他们遇到任何问题,自然会对你抱怨或寻求帮助。做一位好主人,是做好导游的最重要的一项工作。旅游者是在度假,他们期望过得愉快、舒适。如果导游这个主人当得好,客人们几乎不会有什么抱怨,导游也就不会有什么麻烦。但是,如果导游意识不到当好主人的重要性,就会给自己制造不少麻烦,“己所不欲,勿施于人”,记住这点是永远不会错的。

第二节 职业素养

作为导游,工作的好坏,不仅仅是个人的行为,而且关系到所

服务的公司以至于国家的形象。从导游的衣着打扮、语言能力、行为举止、工作态度、服务精神等方面都可以看出是否训练有素。

导游的外在形象是客人注意并判断的第一件事。如服装是否整洁、是否适合这种场合等,穿着太随便或过分打扮,都会冒犯客人。人们往往一开始主要是从导游的外在形象来判断其能力的。如果导游蓬头垢面,或者浓妆艳抹,客人就会认为你连自己都照顾不好,怎么可能会照顾好他们?客人还会从导游的外在形象对其公司或国家做出结论,比如:“哎,这个旅行社经营得肯定不好,导游总是穿那么一件脏乎乎的衣服!”或者“中国每个人都这么浓妆艳抹吗?最后那两个导游的妆画得简直像京剧脸谱一样!”

导游的行为,也就是导游待人是否彬彬有礼、恭敬谦虚,直接影响到客人对导游的印象。导游应该关心、尊重所有客人,即使他们难对付,甚至粗鲁。导游的职业素养直接关系到所服务的旅行社的形象,如果导游的行为不佳,将会使客人不但对导游,而且还会对其服务的旅行社留下坏印象。导游基本的行为规范包括使用敬语,如“请”、“谢谢”,在客人姓前冠以先生、女士、小姐等。

无论导游在哪里工作,工作态度至关重要。干服务行业,比如当导游会很累,有时还很困难。人各有异,旅游者受教育程度不同、出身不同、好恶也不同。你会发现有时很难使所有人都感到高兴,有些人,你则永远无法使他们满意。这是所有导游所面临的共同问题。导游是团队的领导,如果导游对什么事感到厌烦或者不感兴趣,很可能全团都会感到厌烦,不感兴趣,如果导游对某事感到愤怒,全团也都会受到影响。如果导游发现自己无法控制全团的情绪,首先应该反省自己的态度,因为导游的态度可能对全团产生了极大影响,而导游自己则可能未意识到。

当导游也有不少乐趣。导游能够经常出外旅行,有大量时间享受娱乐活动等。但是,必须记住,不管是旅行也好,娱乐也好,这

都是工作,必须时刻记住工作和消遣的区别。导游工作是一项十分消耗体力的工作,你应该尽可能多地与客人交流,但前提是要把工作做好。一方面,导游不能整天为每一个细节而操心,而没有时间与客人交流。因为如果不与客人交流,就无法与他们建立起融洽的关系。但另一方面,如果导游和客人太亲密无间,也会影响其工作。如果客人把你当作好朋友,他们可能会让你帮忙,如改变旅游日程、帮助他们用中国的价格而不是旅游者的价格买东西等。在旅游团中厚此薄彼,会给工作带来许多麻烦。平等地对待每一位旅游者,是衡量导游职业素养的标准之一。

第三节 计划安排

对导游来说,计划安排对接待的任何一个旅游团都是至关重要的。计划是导游要做的第一件事,计划周全,当客人抵达后,就会知道应该做什么,说什么,到什么地方去,停留多长时间等。为旅游者作好计划安排是导游做好工作的首要条件之一。导游应在旅游者抵达前作出详尽安排,这样在旅游者抵达后就有充裕时间和客人在一起。反之事前计划不周,在接待过程中就会花费许多时间临时调整计划,重新安排,以至于没有时间去做其它事。刚从事导游工作时,应该将计划尽可能详细地写下来,供自己使用。等积累了一些经验后,就会知道需要做什么,可能会出现什么问题等。

导游需要做3份日程安排:全程活动日程、地方活动日程、旅游者活动日程。全程活动日程是对旅游团(者)在全国各地进行的旅游活动的总体安排,如果导游服务于一家组团社,就应该学会拟定全程活动日程。如果导游服务于一家接待社,组团社将会为你提供旅游团(者)在当地活动的计划。全程活动日程列出了旅游团

要参观游览的城市、抵离时间、航班、拟住饭店、地方接待社的名称及旅游者在各地需要参观游览的地方等。这是一份总体安排,许多细节不包括在内,而地方活动日程则要将这些细节写进去。

地方活动日程包括两部分:旅游者活动日程和导游的工作日程。接到全程活动日程后,导游应该拟定地方活动日程。内容包括:参观游览内容、所住饭店、进餐地点、旅游团(者)抵离时间、自由活动时间等。这份计划将提供领队使用,由领队向全团宣布。同样,这份计划如果做得详实,就会为你省出不少时间,你无须每天再和领队一块儿商量、核实一些细节。

地方活动日程的另一部分是供导游自己使用的详尽的工作日程。如果你要接待旅游者,给他们当导游,照顾他们的食、住、行,你就得拟定这样一份计划。包括每个小时应该做什么,计划越详尽,接待工作就会越顺利。你应该尽量把在接待期间你应该做的每件事都写进去。计划拟定后,还要从头至尾再看一遍,看在哪些地方可能会发生问题。你不可能预测到每个问题,总有些问题是在预料之外的,但有很多问题是会在你预料之中的,你要做的就是采取措施,防患于未然。这样,就可以大大减少你在客人抵达后处理这些问题的时间。这份日程为你提供了方便,在准备这份日程上花的时间多,获益就大;反之,获益也就小。当你有了经验后,你可能不需要将这份安排写出来。但要记住,作为导游,需要记的事情很多,当你无法确定下步该作什么时,从口袋里拿出一份工作安排,明确指示你应该做什么总是一件好事。

第一次带团去游览点,你必须花费点时间准备导游词。你还需要用一定时间到实地考察,看看那儿有什么东西。首先确定游览路线,然后选择最重要的东西作为你的导游讲解内容。实地考察时,你应该测一测从一个讲解点到另一个讲解点得用多长时间,游览完整个地方需要多长时间,估计客人在那儿会临时要求增加

什么活动内容等。你需要做的最后一件事是搜集讲解资料。这些可以从不同的渠道得到,如历史书籍、当地的导游书、向其他导游学习等。当然最重要的是从当地人那里或从游览点的讲解员那里学习,一般来说,最有趣的内容还是取之于当地。

计划做好后你还需要预定旅游团在当地所需要的所有服务。如果你的计划做得详尽,就应按照计划一步一步落实,与每个提供服务的部门联系,告诉他们应知的内容,如旅游团(者)抵达日期、时间、人数等。你应该花相当多时间去落实这些安排,要确认这些提供服务的部门已经将你说的记录了下来。或者更好的方法是:你已经将所有要求及安排以书面形式送给这些部门。任何一件你依靠别人去做的事情都可能会成为潜在问题的来源,譬如那个人对工作不认真,就会发生问题。你要做出计划安排,告诉别人你的要求是什么,并且确认他们是在按照你的要求做。做完初步安排后,在团队抵达前你应该再次确认那些提供服务的部门不会在最后一分钟更改任何项目,这样,你就不会在团队抵达后不时遇到一些“意外”。

第四节 迎 客

团队抵达的日子到了,你已经做好了计划,预定并确认了有关的服务,现在准备去机场接客人。去机场前,一定要打电话询问,看看航班是否推迟或取消。作为导游,你可能会在机场等好几小时接团或送团,事先打个电话,确认航班抵、离时间会大大缩短等候时间。按规定,应至少提前 45 分钟至 1 小时抵达机场。航班有时会提前抵达,如果旅游者下飞机后看不到导游,对你的第一印象就会很不好。在你等待时有几件事情要做,如找谁交接行李,旅游车停在什么地方客人才不至于走太远的路等。你应该熟悉机场情

况,如行李查询处在什么地方,以防万一行李丢失可以查询。在等飞机时,重新看一遍计划,以便记忆犹新。你还应该熟悉领队及国外组团社的情况,这些在你对全团作介绍和你向领队作个人介绍时都会有用。

接到旅游团后,你应该简单地向领队介绍自己,问问旅途中是否发生过什么问题,然后带领全团上车。在确认行李已经装好,每个人都已经上车后,你可以向全团介绍自己并向他们致欢迎辞。在此之前,你应该花点时间想一想介绍你自己、欢迎全体客人的最佳方式。记住,你需要给客人留下一个良好的第一印象,你说什么,做什么,你的一举一动都会影响客人对你的印象,不要满不在乎。介绍时应该友好、精力充沛。客人可能旅途劳累,不要期望他们问你许多问题,或者谈笑风生,所有人在第一次见面时总有点儿羞怯。在致欢迎辞时,你应该向客人介绍自己、自己所服务的公司、他们将要游览的地方、下榻的饭店、今后几天的活动安排等。你应该设想他们来到这个陌生城市将会问你什么问题,在你向他们致欢迎辞时,如果将有关问题的内容包括进去,你就不会在致辞后又得不断地去回答客人的重复提问。西方人喜欢预先知道他们将要干什么,如果没人事先告诉他们将做什么,他们会十分不安,这也是为什么你须事先拟好一份活动日程,交给领队的理由。在一定时候,你应该安排一次全团介绍。有些团队的团员互相之间十分了解,而有些团队的成员来自各地,互不相识。全团介绍非常简单,让每个团员介绍自己的姓名,来自哪里,为什么到中国旅游等。或者,你可以用游戏方式安排一个较为复杂的全团介绍,如对那些团员互不相识的团队,可以安排他们两人一组,先让他们互相交谈 10 至 15 分钟,互相认识,然后分别向全团介绍对方。这在长途旅行中不失为一个好的活动方式,团员们可以很快互相认识,使长途旅行充满乐趣。即使团员之间互相了解,你也可以请他们为

你作自我介绍。你应记住每个人的一些有趣的事,作为以后友好交谈的话题,尽量加深对他们的了解,可能的话至少每天与每个团员进行一次简短的交谈。

开始时,你可能会认为太忙了,不可能每天和每个团员交谈。如果是个大团,这样做也许不可能,但这样做不仅仅是出于友好,也是为了了解情况以便将导游工作做得更好。用外语交谈不是件容易的事,你需不断练习以便能适应最新的语言形式。在交谈的同时,你可以了解旅游者的文化背景、生活方式等,这些都可以极大地帮助你了解你的团员。而最重要的是还可以由此了解他们喜欢什么,不喜欢什么,是否对你的导游感兴趣,你还需要进行哪些改进等。这些信息有益于你带好旅游团,也会使旅游者对你做的安排产生兴趣。如果你这样做,你将会发现这些旅游者将会成为你的回头客,他们将希望你再次为他们做旅游安排,为他们导游。

第五节 带 团

导游的任务之一是将旅游者从一个地方带到另一个地方,即带团。这项工作不像人们想象的那样简单,一个旅游团少至一人,多至几十人、上百人,如果你的想法和旅游者不同,你又没有问他想看什么的话,工作起来可能会很困难。当然,通常最大的问题是带大团,让所有人都能走到一起。

首先,你必须记住,每天什么时间到什么地方事先都有计划,时间有限,也很宝贵,不容浪费。你会发现带团比安排其它活动更费时间,带团时必须善于组织,讲究时效,如果不这样做,无论是你,还是客人都会遇到麻烦。任何团队,无论大小,都会有核心人物,或称之为“自然领导者”。这个人可能是领队,但有时也可能全团并不信任领队,而跟着团内的某个人转。为了做好工作,你在接

团期间必须成为他们的领导,全团才会接受你、听从你的指挥。因为你是他们的导游,你懂的事情他们却不懂,他们需要你的照顾。但是西方人喜欢学习他们参与的事情,经常可以遇到一些旅游者,他们对导游工作、对中国历史、对他们参观的城市知道得比你还多,这可能会影响你的领导权威,削弱你控制团队的能力。你需要知道团内的“自然领导者”是谁,如果有必要的话,你应该请他们帮助你组织带团。

在你导游时抓住团员的注意力是一项需要经过一段时间训练才能掌握的技巧。你讲的东西如果使旅游者厌烦,他们就容易丧失注意力。没有那个导游会故意使团员厌烦,但是如果你不注意团员是否对你的导游讲解感兴趣,这种情况就会常常发生。旅游者可能还会因为其它原因感到厌烦。但问题是,只要客人感到厌烦,他们就不会听你的,你将很难让他们按照你的要求去做什么。知道这点,让客人听你的最简单易行的办法是让他们对你说的话、做的事情感兴趣,这样他们就会跟着你转,就会有所收益。

你应该经常直截了当地告诉领队你需要全团做什么,领队在组织接待工作中可以为你提供许多帮助。只要有可能,你就应该尽量寻求他的帮助,领队的帮助可以为你节省不少时间和精力。时刻记住要告诉团员集合的时间、地点及离开的时间,当告诉团队离开的时间和地点时,应该给他们时间限制。像通常一样,带团出去前应该有计划。事先设想一下,如果没有按照预定计划活动,将会发生什么;如果团队从一地到另一地的时间比预期的要长,有哪些活动可以从日程中取消;如果丢失了旅游者应该怎么办等等。

你应该为全团安全负责,因为你是他们的导游。旅游者对你的国家及其文化不熟悉,日常生活的许多方面都和他们的习惯不同,对你来说是习以为常的事,对他们可能会导致危险。比如过马路,许多国家交通规则十分严格,马路上极少有自行车,过马路较

为安全。所以旅游者到中国来后穿越马路也漫不经心。但中国交通情况大不一样,旅游者认为自行车见了行人会停下来,所以常常被自行车撞倒。有些人行道也不平整,坑坑洼洼,树枝很低。有些旅游者只顾东张西望,却不看路,如果你不提醒他们,他们就会撞上什么东西,甚至摔倒。因为他们还不习惯这里的环境。到中国来的多数旅游团成员都是年龄大的人,向他们说明这些情况十分重要。年轻人摔倒可能只是轻微的擦伤,而老年人摔倒可能会引起骨折,使你面临严重问题。

带团中你遇到的最大问题可能是丢失旅游者,这是令所有导游头痛的一件事。但是如果你有一个完整的计划,事先就会想到如果旅游者丢失你应该怎么办。首先要预防此类事发生,出发时,你应确认每个团员都知道他下榻饭店的名称,或者带着印有饭店名称、地址的卡片,以防万一迷路,可以搭出租车返回住处。另外,在介绍任何一个游览点时,你都不要忘记告诉旅游者这里最突出的标记是什么,出入口在哪里,如果团队走散了,应该如何找到停车点等。一定要将日程安排告诉团员,如什么时候离开、到哪里去等。你还应该告诉团员你服务的旅行社及你自己的名字。如果他们不知道这些,一旦丢失,就很难找到你。如果你在旅游者下车前采取了这些预防措施,即使有人走失,绝大多数情况下他们也会在团队离开游览地前找到你。同时,养成“点人头”习惯,这样你就可以心中有数,就会随时发现是否有人走失。预防是杜绝此类事故的最佳办法。

第六节 导游艺术

培养领导艺术十分重要,作为旅游团的导游,要为全团负责,要做决定,要寻找解决问题的办法。当你和旅游者在一起时,你就

是他们的领导,他们期望你能在任何事情上发挥领导作用。如果你不发挥领导作用,对自己的能力没有信心,你将失去领导威信。你将会发现,你很难让他们按你的要求去做,你将失去对旅游团的控制,而一旦失去控制,就难以恢复。

当你导游时,应当记住五点,这五点会有助于你的导游讲解,使旅游者对你的讲解感兴趣。第一是介绍,即对将要参观游览的地方或要见的人作简短介绍。在做任何事情以前,你都要做一个简短介绍,告诉旅游者他们将要干什么,以激发起他们的兴趣。介绍应该简短、有吸引力,但又不能将一些重要内容遗漏。旅游者希望知道他们将要干什么,如果不告诉他们,他们就会不停地问你。最简单的办法是在每项活动前都为他们作简短介绍,这样就不至于重复回答类似的提问。简介是引起旅游者对计划要做的事情的兴趣的一种办法,如果简介做得不好,客人就不会感兴趣,事情还没开始就已失去了旅游者的注意力。

你应该时刻牢记的第二点是“讲什么”。对所要导游的主题你到底知道多少?你的讲解词中是否穿插了有趣的故事?你是否可运用一些家喻户晓的故事或典型例子去解释、证实一些重要观点?你的资料准确吗?在你准备讲解词时,应该记住讲解对象是谁,讲解词应该内容丰富、详实,尽量将每个细节都考虑在内。不要认为你的客人对中国、对中国的历史一无所知,你会发现,当你导游讲解时,许多客人对中国十分了解。所以,任何时候你都不能给他们讲不真实的事情,你甚至可能会惊奇地发现,游客中有位中国问题专家,对中国的了解比你还多。如果团员发现你的讲解有不真实的地方,他们就不再会相信你说的话。对于你不知道的事情,就应该说不知道,或者说不敢肯定。这些都没关系,因为旅游者明白,任何人都不可能无所不知,他们并不期望他们的导游都是“中国通”。当有人问你一个问题,你不知道时,你最好说回去尽量找找

答案,第二天再告诉他。

游览某个地方或参观博物馆时,讲什么、不讲什么全在于你,但你得知道,旅游者感兴趣的事情,你却没有准备要讲,那他们势必要问你问题,你也就不得不讲。所以当你准备讲解词时,你应该首先考虑最具吸引力的地方是什么,然后围绕这些地方准备导游讲解内容。有准备地进行导游讲解比无准备地回答问题要容易些。

第三是时间。你按计划行事,讲解时间太长,旅游者提问太多,都可能会影响到日程安排,发生问题。给客人讲得太多,会使他们感到厌烦;讲得太少,他们又会问你许多问题。如何掌握时间,巧妙地运用时间将会对全团产生很大影响。

了解情况是你需要始终考虑的第四点。你需要了解全团的情绪和兴趣,他们是否累了?冷了?渴了?饿了?厌烦了?还是高兴等等。如果你对团队情况不了解,不知道他们对你的导游反映如何,你将永远无法得知他们是否发生了问题,面临的问题是什么。还是那句老话,防患于未然,大事化小总是要容易些。你应该经常观察你的团队,和他们交谈,了解他们的感觉如何,对今天的旅游活动有什么看法等。“眼不见,心不烦”这句话对导游是不适用的。你需要去找问题,如果你看不见、听不见团里的问题,那并不意味着团里没人发生问题。问题潜伏时间越长,就越难解决。很多情况下,旅游者不会把一些小问题告诉你,特别是健康问题,所以你要格外注意。当你掌握了这种技巧后,就会发现,你可以根据客人的情绪调整你的导游,这是有经验的导游所具有的能力,这种能力只有当积累了一定经验后才会形成。当你对团队了如指掌,知道他们对你有哪些具体反映时,说明你已经具备了这种能力。

最后一个方面是领导艺术。你控制团队的能力如何?你的决