

陈国成编著



导游与
导游艺术技巧

旅游教育出版社

导游和导游艺术技巧

陈国成

旅游教育出版社

145260

序

导游是旅游业的灵魂，旅行社的支柱。

发展旅游业，需要有出色的导游。

导游的主要职责是对整个旅游活动作好组织工作，做好实地导游讲解和各项服务工作，在物质和精神上为旅游者提供最佳服务。这就要求导游必须具备熟练而高超的导游艺术技巧。

希望掌握更多、更好的导游艺术技巧，已经成为广大导游的迫切要求。

先进的旅游国家和地区，有不少导游积累了十分宝贵的经验，他们著书立说，举办讲座，广为传播！这些经验对我们来说无疑是极为珍贵的。我们应广泛吸取，努力实践。

然而，由于我国的导游工作从性质、内容、特点和工作范围等同国外的导游工作相比存在着很大的不同，因此，我们不应该也不可能指望国外的旅游界为我们提供全部现成的有关导游艺术技巧的论述和示范，而自己却毫无作为。

我国的旅游业是一项新兴的事业，历史很短，又很缺乏经验。但是广大导游在各自的工作实践中业已摸索、总结出了一些行之有效、富有创见性的经验和心得体会。这些经验和心得体会对提高我国的导游水平是颇有裨益的。

撰写此书的目的是通过对世界先进导游经验的介绍和对我国迄今为止从事导游工作的人的心得体会的初步归纳和总结，在摸索导游艺术技巧方面做一些有益的尝试。如果这能对广大导游的实际工作有点滴帮助的话，作者将感到莫大的安慰。

由于手头掌握的资料有限，因此书中所举实例多为北京地区的情况，存在着选材较偏的缺点。望读者能触类旁通，举一反三。

鉴于本人才疏学浅，阅历不深，本书定有不少欠当之处、失真之例。祈望旅游界前辈、同行及广大读者不吝赐教，使本书在再版时能有较大的改进。

在此，谨对在本书编写过程中给予大力协助的众多同志和挚友一并致谢。

陈国成

一九八九年一月三十一日

于北京凌云斋

目 录

第一章 导游	(1)
第一节 什么是导游	(1)
第二节 导游在旅游业中的地位 and 作用	(7)
第三节 导游应具备的条件和修养	(12)
第四节 导游工作的意义	(16)
第五节 对导游工作的要求	(18)
第二章 导游艺术技巧	(21)
第一节 什么是导游艺术技巧	(21)
第二节 关于导游艺术的四项要求	(24)
第三节 导游艺术手法的运用原则	(27)
第四节 关于导游艺术的总要求	(32)
第五节 安排日程与组织活动的方法和技巧	(35)
第六节 导游艺术手法	(39)
一、树立美好的第一印象和最终印象	(39)
二、微笑服务	(42)
三、善于把握旅游者的心理和行为	(44)
四、要时刻站在旅游者的立场上考虑和处理问题	(49)
五、正确使用语言, 发挥语言艺术的感染力	(51)
六、既当演员, 又当导演	(55)
七、寓宣传于导游之中	(57)
八、对旅游者必须要一视同仁, 一碗水端平	(59)
九、因人、因地、因时制宜地灵活进行导游	(60)
十、超常服务最得人心	(80)
十一、注意搞好公共关系	(82)
十二、善于对旅游者鉴貌辨色	(86)

十三、充分运用眼神的魅力	(90)
十四、掌握处理各种麻烦和棘手事情的技巧	(92)
第七节 实地导游二十法	(96)
一、概述法	(96)
二、简述法	(103)
三、详述法	(105)
四、故事法	(113)
五、情景法	(118)
六、类比法	(122)
七、重点法	(124)
八、形象思维法	(125)
九、典故法	(127)
十、悬念法	(129)
十一、问答法	(132)
十二、猜谜法	(141)
十三、剖析法	(141)
十四、联想法	(142)
十五、借花献佛法	(143)
十六、引而不发法	(144)
十七、面对法	(145)
十八、即兴法	(146)
十九、点、线、面结合法	(148)
二十、应变法	(150)

第一章 导 游

第一节 什么是导游

导游，顾名思义，就是引导游客游览的人。旅游者游览名胜古迹时，没有人为其讲解，只是走马观花地一晃而过，往往就会感到平淡无奇，留不下什么印象。如果有一个人能为他作生动而精彩的讲解，那他对周围的景物就会有迥然不同的感受，印象深刻，经久不忘。这个人就是在一般意义上所说的“导游”。

那么，从科学的、完整的意义上来说，什么是导游呢？导游的定义又是什么呢？

根据现阶段我国旅游接待工作的体制和语言条件等，我国关于导游的定义是：

导游是以旅游者为主要工作对象，以指导参观游览、沟通思想为主要工作方式，以安排旅游者的吃、住、行、游、购、娱为主要任务，以增进相互了解和友谊、为国家建设积累资金为目的的接待服务人员，也是进行民间外交和地区间横向联系的第一线工作人员。

应该怎样来理解这一定义呢？

一、导游以旅游者为主要工作对象

什么是旅游者？旅游者指的是这样一种人，他们暂时离开

常住地，前往异国异乡吃、住、行、游、购、娱，以期达到物质上和精神上的满足。导游的工作对象就是这些人。

不是任何一个人都能成为旅游者的。要成为旅游者，必须具备两个主要条件，即足以支付旅游支出的“可随意支配收入”和“余暇时间”，还要有旅游的动机。“可随意支配收入”指的是扣除全部税收及社会消费（健康人寿保险、老年退休金和失业补贴的预支等）以及生活之必需消费部分（衣、食、住、行等）之后余下的收入。“余暇时间”就是可以自由支配的时间，即用于娱乐和休息的时间。

对旅游动机的分析，各国旅游专家曾做了大量的研究工作。美国学者A·托马斯就曾把能引起人们旅行的动机概括为十八种，从教育和文化、历史和种族、休养和娱乐及其他几个方面进行了分析，说明旅游者进行旅游活动的动机是多方面的、复杂的。

在我国进行旅游活动的各类旅游者的动机，归纳起来，大致有以下五个方面：

（一）健康动机

为了身心健康而外出旅游，称为娱乐性或消遣性旅行，主要是为满足休息、运动、安全、游嬉、治疗等等保持身心健康的需要。人们为了摆脱现代都市的喧闹、紧张、污染的环境的束缚，改变单调而乏味的生活节奏，纷纷拥向大自然的广阔天地，到风景秀丽的名山大川、森林草原去尽情遨游，呼吸清新的空气，荡涤身心的疲劳。人们从寒冷的地带涌向温暖的地方去享受阳光，游泳。有的到各种游乐场去开展有益于身心的文体活动。有的为了健康的需要，跋涉浩瀚的沙漠，开展独具特色的沙疗，到各种温泉胜地去洗温泉

浴，治疗疾病。

（二）购物动机

人们利用到异国他乡旅游的机会，购买一些价廉物美的商品。我国所生产的具有各地特色的手工艺品，精美绝伦，巧夺天工，驰名中外，且价格低廉，各国旅游者争相购买，以拥有从中国带回的纪念品而炫耀于人。香港以“购物天堂”而著称，世界各国的货物、商品应有尽有，每年到香港去旅游的旅游者中，有很大一部分就是抱着前去购物的动机。国内旅游者到北京、上海、广州等大城市去的目的，很多也是为了采购本地所短缺或价廉物美的商品。

（三）文化动机

怀有这种动机所进行的旅行，称为教育性旅行。这种动机表现了一种求知欲，一种追新猎奇的心理需求。旅游者出外旅游，是为了开阔眼界，增长见识。他们喜欢参观名胜古迹，游览名山大川，在目的地的博物馆、艺术馆里流连忘返，对异国他乡的政治、经济、工业、农业、文化、教育、历史、艺术、宗教的状况以及风土人情、生活习俗等怀有浓厚的兴趣。我国历史悠久，文化灿烂，山河瑰丽，古迹甚多，这些都对海外旅游者产生了强烈的吸引力；而我国既古老又年青的独特风采，更激起了他们“一睹为快”的强烈愿望。有的旅游者已是风烛残年，却雄心未泯，攀登万里长城，驻足“世界屋脊”，其动机也正在于此。

（四）交际动机

为了满足进行社会交往的需求，保持与社会的经常接触而去旅行，这是出自交际动机。有的应友人之邀而作访友旅行，有的回归故土是为了探亲寻根，有的则是为了排泄内心

的郁闷情绪，借用新奇的旅游环境来调节心境，寻觅和结交新友；还有的只是为了能改变一下自己在家庭成员和同事心目中的形象，提高自己的社会地位而外出旅游。事实证明，通过一段时间的旅游之后，这些人的愿望都能得到不同程度的满足。

（五）业务动机

不少旅游者外出旅游是为了进行学术交流，参加学术会议，开展业务活动的。一些专业旅行团涉及的行业很多。每年的广州春秋两季交易会，前来洽谈业务生意的外商成千上万，他们这种旅行就明显地带有业务动机。随着我国的“开放、搞活”政策的深入贯彻，将会有越来越多的国际业务交往活动在我国开展，地区间的横向联系也将会更加频繁。

二、指导参观游览，沟通思想是导游的主要工作方式

在我国旅游的旅游者基本上就抱有以上五种旅游动机，而导游的工作对象主要也是怀有这五种旅游动机的旅游者。这些旅游者来自不同的国家和地区，操各种不同的语言，风俗习惯不同，文化渊源各异，他们属于各种不同的社会阶层，从事着千万种不同的职业。男男女女、老老少少，其政治、经济地位差距悬殊，对我国和旅游的了解程度和友好感情等等都存在很大的差别……这一切的一切都决定了导游需要做许许多多的工作。

旅行社里有很多工作人员，但与旅游者接触最频繁的当数导游。旅游者到了异国他乡，周围的一切对他（她）来说都是那样的陌生，迫切希望身边有一个人能为他（她）介绍当地的风土人情、风俗习惯，为他（她）在参观游览中指点

迷津，平时能交流思想，在与当地的人民交往中能起到沟通思想的作用。担当这项工作的角色，不可能是别人，只能是导游。我国的导游队伍，按语言划分，有外语导游、地方语（粤语、闽语、客家语、潮州语）导游、少数民族语导游和普通话导游四类。四者所使用的语言既不同，对象、工作部门也不同，在接待方式、方法上也存在着差别。

地方语导游、少数民族语导游是为华侨、港澳同胞、台湾同胞和外籍华人（以下简称为华侨等“四种人”）中的回国（来大陆、来华）探亲旅游的旅游者做导游工作的工作人员。

普通语导游多指专门负责国内旅游者的导游工作的工作人员。地方语和普通话的导游一般是在华侨旅行社、中国旅行社以及其他的旅行社、汽车公司工作。

外语导游即导游翻译，大多数是历年来外语院校或大专院校外语专业的毕业生，由国家统一分配到各个旅行社或由各个旅行社通过考试招聘来从事导游翻译工作的。

导游以指导参观游览，沟通思想为自己的主要工作方式这一特点，使得他（她）既区别于旅行社的其他工作人员，也与其他工作部门和行业的外语翻译有所不同。

三、导游以安排旅游者的吃、住、行、游、购、娱为主要任务

按工作范围划分，导游可分为全程导游和地方导游两种。全程导游又可分为国际导游（跨国导游）和国内全程导游两部分，分别负责本国、本地区的旅游者到国外或境外旅游的全程的事务性工作和负责国内外旅游者在本国或本地区旅

游全程（即从接客一直到送客离境）的事务性工作及其导游工作。这两部分的全程导游也有称为旅游团领队的。地方导游则负责某旅游地的定点导游和旅游者的日常事务工作。我国导游的工作范围比外国导游要广得多，工作量也大得多。总之，对旅游者在旅游期间的一切的一切，导游都得管。全程导游和地方导游是分工协作的关系。原则上，旅游者到了某一国（地区、市、自治区），导游工作应以当地的导游为主进行，但是涉及到全局和全部旅行的事项，则以全程导游为主处理。旅游者的日常事务性工作是十分繁杂和琐碎的，这就要求导游具有任劳任怨的品质。

四、增进相互了解和友谊，为国家建设积累资金是导游工作的主要目的

我国导游工作的宗旨是向旅游者提供最佳服务，尽可能地满足旅游者的精神上 and 物质上的需求，同时，又要以国家主人翁的姿态，积极贯彻国家的方针、政策，最大限度地体现出我国社会主义的物质文明和精神文明，增进各国、各地区人民之间的相互了解，广交朋友，扩大对外影响，并为国家建设积累资金。

我们认为，只有从上述四个方面来理解导游的定义，才是比较全面和深刻的。

第二节 导游在旅游业中的地位和作用

旅游业是一项富于创造性、现代化的新兴行业，是为国内和国际旅游者提供综合服务的一系列相互有关的行业，又称友谊好客工业。

旅游业是一种伞形工业，涉及的方面很广泛。它的主体构成包括旅行社、旅游交通和旅游饭店。

旅游者旅游的主体，旅游资源是旅游的客体，而旅游业则是实现旅游活动的媒介、手段和条件。

旅行社是旅游业的一大支柱。旅行社主要负责组织国内外的旅游市场，引进客源。它是国际（国内）旅游者来华（到各地）旅游的媒介和桥梁，为旅游者与旅游饭店和旅游交通部门之间进行搭桥服务。

导游是旅游业的灵魂，是旅行社的支柱。在实际接待工作中，导游是关键人物。

在旅行社的外联工作完成，旅游者从境外来到我国（本地区）后，导游就作为旅行社的全权代表负责处理有关旅游者的一切事宜。前面我们已经提及，导游要安排好旅游者的吃、住、行、游、购、娱等事宜，要为旅游者进行实地讲解，要与旅游者沟通思想，要同上下左右的各个方面、各个部门打交道，可以说是无所不包、无所不管。导游是旅游者抵达目的地时所见到的第一个旅游工作者，旅游者很自然地就会把导游视作旅行社的当然代表。

导游是旅游业的工作人员中同旅游者接触最多的人，尤

其是全程导游，更是同旅游者朝夕相处，同甘苦，共命运。旅游者将导游看作是一个国家或地区的人民的代表、一个国家或地区的一面镜子、一个国家和地区的精神文明的“窗口”。导游是旅游者的“指南针”、“拐棍”，是非官方的“民间大使”，是友谊桥梁的建筑师，他（她）的言谈举止都会给旅游者留下深刻的印象。

在整个旅游工作中，最独具特色、最困难的工作大概就算是导游了。国际旅游界都非常重视旅游服务中的导游服务工作，并给予很高的评价。导游业务是旅游业务中最重要的业务。

导游工作有以下几个特点：

（一）工作量大

导游是“八大员”：语言翻译员、参观导游员、生活服务员、政策宣传员、对外调查员、安全保卫员、座谈报告员、财务统计员。

语言翻译员：导游通过语言的翻译工作帮助旅游者同旅游地的人民交流、沟通思想，这种工作对抱着业务动机来旅游的旅游者的帮助更大。

参观导游员：这是导游的最重要的一项工作。旅游者到异国他乡旅游，就是为了领略不同的文化，游览名胜古迹。作为导游，就要尽自己所知，很好地进行介绍和讲解，工作中要讲究导游的艺术和技巧，以收到最佳的导游效果，让旅游者乘兴而来，尽兴而归。

生活服务员：导游是很具体的服务工作，对旅游者的生活起居都要十分关心，要和旅游饭店、旅游交通部门的工作人员一起积极创造条件，为旅游者提供舒适、愉快的生活环

境。这项工作要求导游要细心、耐心和尽心。工作做好了，旅游者就会把导游当作“知心人”。

政策宣传员：旅游工作的根本任务是宣传自己，了解别人。我国是个社会主义国家，不少外国旅游者（包括华侨等“四种人”）对我国尚缺乏了解，因此需要我们向他们进行宣传工作。当然，这种宣传应该是实事求是的，要寓宣传于导游之中，顺乎自然，而决不能强加于人。

对外调查员：了解旅游者，了解旅游者所在国（所在地区）的政情、国情、侨情、经济、文化、科学、艺术等等，这也是导游的一项重要工作。做这项工作的目的，既是为了开辟更多的旅游市场，也是为了增进相互间的了解和友谊。大量事实证明，很多旅游者是很乐意让导游了解自己和自己的国家（地区）的。了解的结果，也确实达到了上述之目的。

安全保卫员：旅游者的人身财产安全是导游必须予以重视的，导游要配合公安保卫部门同一切危及旅游者人身财产安全的坏人坏事作坚决的斗争。在旅游途中，尤其是在攀登名山、乘船游览时，要提醒旅游者注意安全。要关心旅游者的饮食卫生，避免发生食物中毒现象。

座谈报告员：旅游者在旅游中，特别在参观访问工厂、农村、学校、医院、科研部门后，会向导游提出各种各样的问题，希望导游予以解答。遇有这种情况，导游就要利用行车或行船途中的空余时间组织座谈会，解答问题。当然，导游不能信口开河地乱说一通，而要事先作好充分的准备，以期达到良好的效果。这是使旅游者对旅游地的认识从感性阶段向理性阶段转化的重要工作，导游应把做好此项工作为己

任。

财务统计员：旅游既是一项经济活动，必然涉及许多财务方面的问题。导游应熟悉旅行社有关财务工作的各项规定，熟悉旅游团(者)的收费标准，熟悉各种经济往来单据。要精打细算，节省开支，使旅行社在经济上获得效益，而不能造成亏损，因工作中发生差错致使旅行社蒙受经济损失。

(二) 独立性强

导游工作往往是独当一面，没有领导和同志在旁监督和帮助。旅游活动能否取得成功，旅游者是否满意，往往在很大程度上取决于导游的工作做得怎么样。导游工作的这一特点，要求导游具有较高的政治思想觉悟、清晰的政治头脑、丰富的知识、流畅的外语(地方语、少数民族语)、熟练的导游技能、健康的体魄和处理突发事件的能力。

由于工作的独立性强，因此，作为一个导游更应时刻不忘肩负责任之重大，提高工作的自觉性，严格按照领导的要求和同志们的期望去待人接物，开展工作。

(三) 工作难度大

导游所遇到的问题往往都要求以最短的时间在现场予以解决。不少情况的突然性和难度是始所未料的，这就增大了做好工作的难度。旅游者来自不同的国家和地区，社会地位、文化程度、性格脾气、兴趣爱好等均存在很多差别。加上大部分旅游者来自资本主义国家，社会制度不同于我国的社会主义制度，在很多重大问题上同我们的看法存在着很大差异和距离，甚至截然相反。既要求大同，又要求小异，要发展同他们的友谊，这也是导游工作难度大的另一方面。第三，导游是服务人员，西方国家有些旅游者认为导游是侍候

他们的下等人，对导游表现出不尊重或颐指气使的错误态度。面对这种情况，导游不能同他们针尖对麦芒地对峙，而要始终如一地以诚相待，竭诚服务，这就要求导游要有高度的修养。第四，作为翻译的导游，由于经常在不具有参考材料的情况下当场进行口译工作，题材杂、速度快、内容难、要求急，因此工作的难度就要更大一些。这就要求导游在平时苦练语言的基本功，注意搜集广泛的素材，积累各种有关的资料，以备不时之需。同时，要采取一些措施，掌握并运用增强记忆力的方法。

(四) 工作环境复杂

导游的工作对象因是具备“可随意支配收入”和“业余时间”的来自国内外的旅游者，这些人的特点是追求精神上 and 物质上的满足，花钱大方，经济条件好的更是出手阔绰，所以作为接待人员的导游给一般人留下的印象也是游山玩水，吃喝玩乐，住的是豪华的饭店，吃的是山珍海味，是一种“肥缺”的职业。每日、每时，导游都会受到来自各方面（尤其是旅游者方面）的诱惑，这些诱惑的内容包括地位、金钱、美女、佳酿以及不健康的文化生活的影响，而且这些诱饵要显得更“芳香”些，机会要更多些。因此，导游如果没有清醒的头脑，拒腐蚀，永不沾，就会潜移默化地受到污染，当了资产阶级、剥削阶级的俘虏而不能自拔。导游所以需要不断认识自己的工作环境的复杂性，需要不断增强免疫力，也正是因为这一方面的难度大的缘故。

旅游业在我国是一项新兴的事业，旅游工作者的大部分以前根本就没搞过旅游，基本上是改行的，工作环境同以前有很大的变化，因此要努力创造条件，尽快适应。导游队