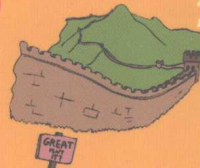


全国优秀畅销书

QUANGUO YOUXIU CHANGXIAO SHU

导游 带团 艺术



DAOYOU DAITUAN YISHU

蒋炳辉 / 著

导游界有句行话，叫作“全凭导游一张嘴，调动游客两条腿”。细细想来此话很有道理，导游是一门学问，是一种艺术。



中国旅游出版社

F590.63
J552:2

全国优秀畅销书

导游带团艺术

(修订版)

蒋炳辉 著

中国旅游出版社

责任编辑：殷 钰

责任印制：李崇宝

图书在版编目(CIP)数据

导游带团艺术(修订)/蒋炳辉著. —北京：中国旅游出版社，
2004. 4

ISBN 7 - 5032 - 2309 - X

I. 导… II. 蒋… III. 导游 - 基本知识 IV. F590. 63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 020261 号

书 名：导游带团艺术

作 者：蒋炳辉

出版发行：中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编：100005)

<http://www.cttp.net.cn>

E-mail: cttp@cnta.gov.cn

印 刷：河北三河市文化局灵山红旗印刷厂

版 次：2004 年 4 月第 2 版

2004 年 4 月第 1 次印刷

开 本：850 毫米 × 1168 毫米 1/32

印 张：9

字 数：213 千

印 数：5000 册

定 价：18.00 元



序

导游界有句行话，叫做“全凭导游一张嘴，调动游客两条腿”。细细想来此话很有道理，导游是一门学问，是一种艺术。

在日常的旅游活动中，不少游客称导游是靠“嘴巴子”吃饭的，亦有的称赞导游员是“杂家”和“语言大师”。这种种评论一点儿也不假。既然导游员是靠“嘴”和“艺术”吃饭的，就好比演员靠嘴表演一样。名人名派梅兰芳、周信芳和马连良等虽同属京剧界著名演员，但他们又有“南北派”之分。上海著名的地方剧种——沪剧，丁是娥、解洪元和王盘声等这些老前辈也属同一剧种，但其唱腔流派又各有不同。他们在实践过程中，形成和创造性地发展了自己的唱法，逐渐形成了各自的流派，成为一门艺术，从而深受广大人民群众の厚爱。

然而，旅游业中的导游也是百花齐放、名流辈出的。有些导游以卓越精彩的讲解赢得游客们的尊敬和称赞，有些导游以热情的态度及优质服务取胜，更有些导游则以心理学和公关学等得到游客们的爱戴和欢喜的。导游和演员相比，既有相同之点，又有不同之处，这个结论是不过分的，笔者也试以这样的观点和态度来叙述导游员的方法和技巧的。

巴金说过：“艺术，最高的技巧就是无技巧。”古人

艺术，最高的技巧就是无技巧。——巴金

也曾曰：“言而无文，行之不远。”意思是说，如果只注意内容而忽视了形式，不讲究方法与技巧，那么最好的效果就会在折扣中逊色。

善于运用导游带团中的各种方法和技巧，是导游员成功的因素和必备的基本素质之一。但是，在如今的导游界中，并不是每张嘴都能调动游客两条腿的，有的导游员和游客之间的关系处理得很“僵”，有的还受到游客的批评和投诉。诚然，导游在整个“导”与“游”的过程中情况是复杂的，各种制约导游的主观因素也随时会产生，要带好一个旅游团或只有一二个游客的团也并不容易，导游员付出的劳动是否使客人满意？自己心理上又是否得到平衡？另外，导游员的价值能否在整个游览过程中得以实现？这也许是值得研究和讨论的事情，这是因为导游特别是中国式的导游已形成一门新的学科、一门新的学问。笔者认为：探讨和研究这一课题，不外乎从语言、方法、气质和思想等几个方面下功夫。语言，是人类表达和交流思想感情的重要手段，是人类最主要的交际工具，对于导游员来说，语言显得尤为重要。方法，这儿是指导游员在整个带团过程中所运用的方法和技巧。气质，是指导游员的凝聚力和自信心。思想，也就是我们通常所说的导游员的指导思想。那么，这四个方面哪个最重要？笔者认为都重要，缺一不可，谁如果忽视了其中某一条，对于导游员来说都是不幸的。

值得一提的是：在本书撰写过程中曾参阅并引述



序



了《走遍中国——中国优秀导游词精选》以及有关书刊中的资料、事例等，在此说明，以示不敢夺人之美，并向作者表示衷心的感谢。

由于水平有限，在撰写中难免出现错误、缺点和谬误，恳请广大读者多提宝贵意见，以便使今后的工作做得更好。谢谢！

作者

2001年6月6日

艺术，最高的技巧就是无技巧。——巴金



目 录

序	(1)
第一章 导游口才浅说	(1)
第一节 重要的因素	(2)
第二节 人才并不等于有口才	(7)
第三节 口才来自实践	(12)
第四节 心理素质	(16)
第二章 导游词的写作	(21)
第一节 应该重视的问题	(22)
第二节 写作主题的确立	(27)
第三节 导游词写作的基本要求	(31)
第四节 注意掌握的几个方面	(40)
第三章 特色讲解	(48)
第一节 身临其“景”，借景抒情	(49)
第二节 特色讲解的关键	(56)
第三节 重在开头	(76)
第四节 妙在结尾	(81)
第五节 关键在中间	(85)

艺术，最高的技巧就是无技巧。——巴金

第四章 说话艺术	(91)
第一节 话说得好不容易	(92)
第二节 诚实的谎言	(95)
第三节 沉默是“金”	(99)
第四节 不可忽视的寒暄	(101)
第五节 安慰似甘泉	(104)
第六节 意在修饰的婉言	(107)
第七节 走出道歉的误区	(111)
第八节 亡羊补牢话失言	(116)
第九节 有效的劝说	(121)
第十节 善意的借口	(127)
第十一节 奇妙的暗示	(130)
第五章 举止神态	(134)
第一节 传神的一举一动	(135)
第二节 体态语的功能	(139)
第三节 体态语的运用	(143)
第四节 克服怯场	(147)
第六章 努力提高自身素质	(152)
第一节 主客观原因	(153)
第二节 三个需要	(154)
第三节 提高素质的途径和方法	(157)
第四节 积极调整好自身的心态	(159)
第五节 管好自己一张嘴	(161)



第六节 善于改变自己的角色	(162)
第七章 旅途社交	(165)
第一节 聊天交流法	(166)
第二节 说笑适度法	(170)
第三节 转移话题法	(175)
第四节 宽容大度法	(180)
第五节 电话交流法	(183)
第六节 应酬有方法	(187)
第七节 真诚待人法	(193)
第八节 友好称赞法	(197)
第九节 用好拒绝法	(200)
第十节 消除误会法	(203)
第八章 带团技巧	(209)
第一节 把握全局法	(210)
第二节 最佳控制法	(218)
第三节 问答有四法	(222)
第四节 对症下药法	(225)
第五节 拟人比喻法	(231)
第六节 故意示错法	(236)
第七节 话随境迁法	(240)
第八节 掌握说理法	(245)
第九节 弥补缺陷法	(253)
第十节 排除故障法	(258)
第十一节 对付扰乱法	(265)
第十二节 处理投诉法	(270)



第一章 导游口才浅说

哲学家们只是用不同的方式解释世界，而问题在于改变世界。

——马克思

才能是来自独创性，独创性是思维、观察、理解和判断的一种独特的方式。

——莫泊桑

艺术，最高的技巧就是无技巧。——巴金



第一节 重要的因素

要当好一名导游员,首先要做好一个人。

可以这么说,在现代三百六十行中,像旅游业中的导游服务那样贴近所服务的对象,长时间地和游客生活在一起,并且为他们提供服务的行业很少。在此期间,游客的喜怒哀乐和导游的酸甜苦辣交织在一起,撞击在一起,最后形成耀眼的“闪光点”或者是暗淡的“冰冷点”。导游员带团效果存在如此之大的差距,这是什么原因呢?可以肯定地说,导游员的素质和能力是调节“亮点”的关键。

长期以来,由于导游工作的特殊性而形成了如今这般模式。时代在进步,形势在发展,目前的导游模式在许多方面已经适应不了市场经济以及游客对精神、文化知识的需求。那么,新世纪的导游员应该具备何种素质?何种风采?这些问题是摆在导游员面前的现实问题。现在我们就来认真探讨这个问题,或许有人会问:“从何谈起呢?”好吧,既然你感兴趣,不妨,我们就从头开始说说这个现实问题。

一、说话要有“效”

对于一名导游员来说,说话已经是不成问题的问题,导游带团、讲解、安排活动、与人交往、解决矛盾和问题等等,这都离不开说话,说话是导游员的工作。评价导游工作的好坏,会不会说话,说的话有效与无效,这都反映导游员的水平。这儿试举一例:

正值旅游旺季的一天,导游员带领着一批游客到一家定



点餐厅吃饭。当时游客很多，饭店服务员忙个不停。由于游客都饿极了，于是催着导游让服务员赶紧上菜。这位导游员却不耐烦地说：“急什么？没见人家正忙着吗？”这样的话随意出口，没有考虑到既饿又渴的游客会有何种感受？他们对导游员又会产生何种印象！游客内心不悦是可想而知的。然而，在同样的时间里，在同样的餐厅中，游客也催着另一位导游员让服务员赶紧上菜，那位有素质的导游员却是这么说的：“请稍候，先喝点茶解解渴，我会下厨房去催他们快些上菜的。”游客听了此话觉得心里暖融融的，你看导游员还要亲自下厨房去催哩。这时游客内心的感受也是可想而知的。同一环境，同样是说话，却得到两种截然不同的结果。可以这么定论，前者愚蠢，后者高明。后者的高明之处就在于会说话，会说有效的話。

再试举一例。

一名导游员在带团过程中很积极、主动，游客对他的感情也很好。一天深夜有位游客却在电话中和他争吵起来，什么原因呢？起因很简单。事情是这样的：这位游客夜间外出探亲访友，因多年未见加上贪杯，所以到了深更半夜回来后才打电话告诉导游员，说是报个平安。谁知导游员因等候多时不敢入睡，听到游客打来电话，心里来火劈头就问：“怎么搞的？怎么这么晚才回宾馆？人家等你到现在，还没有睡觉，你好意思不？”导游员的话说得游客心里很不高兴，于是发生了争吵。

如果导游员换一种方法，说：“这下我可放心了，洗个澡赶紧睡吧，明天还有许多景点要玩呢。”游客听了这番话怎能会和导游员争吵？感激都来不及了呢。由此可见，一句话能把人说笑，一句话也能把人说跳。这种说法一点儿也不错，人类的语言就是有这般神奇的力量，把人说笑或说跳其关键在于是否会说话，这对导游员来说是太重要了。

然而，导游员光会说话还不行，还要善于把话说在点上，

话要说得有道理。既不说虚话,也不说没用的话。讲得通俗些就是“言之有物”。物就是内容,就是道理。与此同时,导游员还要讲究说话形式,掌握说话方法和艺术,只有把这两者有机地结合起来,说出话来才有风采。

比如,我们经常听到导游员对游客说:“昨天见您玩得真高兴。”或者“这顿晚饭您吃得真香!”等等。类似这样的说话,我们可以理解为简单的问候和寒暄。当然,出于礼貌与礼节的问候和寒暄是不可缺少的,但是,如果从导游服务的角度和口才艺术的要求上讲,那还是远远不够的。导游员是否可把话讲得再丰富些,更加言之有物呢?因为问候与寒暄只能起到尊重的感觉,却不能得到真正的满足,如果做到既有尊重又有满足,或许带团效果会更好些。以下就用上述两句问候与寒暄的话试举二例:

其一,“昨天见您玩得真高兴!说也奇怪,一个人不小心摔倒在地上,无论是在什么地方,心情总是不愉快的,惟独摔倒在雪地上会发出欢快的笑声。也许雪是人类的好朋友,它会给我们带来幸福和欢乐。中国有句古话叫做瑞雪兆丰年,见您浑身上下都是雪,笑得又是那么高兴,我预感一种吉祥和幸福就会降临到您的身边。”

其二,“这顿晚饭您吃得真香!我看您特别喜欢吃辣子鸡丁,这道菜是很辣的,这说明您的身体很健康,肠胃绝对是一流的。”

以上这些既有祝愿又有称赞的有效说话,游客肯定是满意和能接受的。

俗话说:“人的一言一行是世界观的亮相。”良好有效的说话,会给导游员的人品人格增添光彩,是带好旅游团最根本的基础。相反,说话简单、粗俗浅薄会使导游员的人品及形象受到损害,带团没效果不说,还会遭到游客的批评和投诉。



说也奇怪,世上往往有这些情况,人们尽可能对自己选购的商品要求价廉物美,甚至货比三家。妇女上街前总是对着镜子照了又照,生怕化妆出现缺陷。特别是对自己家中的设计装潢更是讲究和精益求精……然而,如今有不少导游员在说话的问题上却缺乏足够的认识,这实质上是一种误区,难道导游员的语言就不应该经过“过滤网”而变得精益求精?人们尽可在纸上对其文章进行多次修改,为什么不能对自己的语言进行多次修改呢?不是常有这种现象发生吗?游客往往抓住个别导游员一二句没有经过“过滤网”的语言而进行批评和投诉。

为此,我们应该重视自己的语言运用,充分利用语言能使人“乐”的特点,积极、健康、文明地使用语言,为我们的游客服务,努力创造出良好的带团氛围。与此同时,导游员也要警惕语言也能使人“悲”的特点,千方百计地避免出现因导游员语言不妥而使游客不悦,从而使得游客自尊心和感情受到伤害,造成不必要的投诉和不良后果。

艺术,最高的技巧就是无技巧。——巴金

二、走出误区

导游员的工作总体是以“嘴”为主的,讲解、介绍、交流,在整个带团过程中随处可见。导游员精彩的讲解犹如一盏明灯,使游客开阔视野增长知识;丰富的介绍又犹如一口大警钟,使游客明理晓文得益匪浅;友好的交流仿佛一座桥梁,连接导游与游客,相互沟通避免纠纷和内耗。

但是,很可惜,在导游中并不是个个导游都是具有高素质和出众口才的。有些导游员长期凭着个人兴趣带团,还有不少人在这方面的修养和素质存在严重的问题,这不仅反映在带团质量上,而且也表现在语言和人际关系上。许多人往往与游



客合不来,除带路讲解外(这是导游工作,没办法),其他时间均为独身一人,远离游客。更有甚者,过于拘谨,不善言谈,还以什么“老实人”标榜自己。因此,误区就出在这里。导游员需要的是老实人,做老实事,这是导游工作性质所决定的,但不善言谈却是导游大忌。试想,如果导游员都是不会说话的“闷葫芦”,懦弱胆怯的“温开水”,那我们导游界说不定发展到今天的模式会是:邀请公园工作人员带路,导游拿着录音让游客听讲解呢。

在平日带团过程中,我们往往会发现有些导游员在与游客的接触中,总显得木讷呆板,缩手缩脚,这些难道正如有些人所说的那样天生就是笨嘴拙舌永远改变不了吗?这当然不是事实。著名艺术大师梅兰芳先生曾说过:“我是个拙笨的学艺者,没有充分的天才,全凭苦学。”由此可见,天才就是勤奋。

改革开放的今天,人们越来越感到口才和人际交往的重要性,缺乏这两者将不再适应时代的潮流。随着人们生活水平的不断提高,人们自然对导游的期望和要求也日趋增高,这不仅与社会同步发展的需要,而且进一步证实了谁落后谁将被淘汰的客观规律,“适者生存”或许就是这个道理。

其次,我们也应该看到在相当一段时间里,有许多人把口才视作“耍嘴皮子”,甚至在它们之间划上等号。当然,持有这种看法的人并不是毫无根据,在现实生活中,是有一些导游员华而不实,夸夸其谈,一旦真正碰到实际问题需要解决时,常常又表现出软弱无能、双手一摊的表情。特别是旅游团队遇到意想不到的突发事件,有的导游员甚至会出现逃跑、哭鼻子和呆若木鸡不知所措等现象。为此,我们所说的口才和人际关系与上述那些情况有着本质上的区别。高素质导游员必须是具有广博的文化知识和积极上进、热情好客、德才兼备的优秀人才。导游员是靠嘴来指挥和安排游客的,那为什么有的游客乐



意听从导游员的指挥和安排,有的游客却不愿意听从导游员的指挥和安排呢?甚至有的还与导游员“顶牛”对着干呢?当然,这里面的原因是多方面的,情况也比较复杂。但是,导游员说话没水平,语言枯燥乏味,空洞无物,加上人际关系不得法,不能提供给游客以美的享受,这是其中主要的原因吧。

还有,不少导游员认为:“说话还要学?想到什么就说什么呗。”还有个别导游员为了表现自己的“才能”,充分体现“自身价值”,在带团过程中,为了迎合极个别游客的低级趣味,在讲解、介绍中掺杂庸俗下流的内容,严重违反职业道德,降低了自身的人格尊严。

上述种种思想误区,归根到底说明了这些导游员缺乏素质修养,既没有真才实学,又缺少口才和交际处事能力,带团效果不理想也在情理之中了。

值得一提的是,如今党和政府十分重视旅游业的发展,对导游人员的管理也专设多项法律规定,这对旅游业的健康发展起到了积极的推动作用。但是问题的关键还在于教育培训体制及方法还远远落后于形势发展的需要,尽管我国各类导游人员已达几十万人。导游培训的各种教育课程也不少,可注重实际能力的教材为数不多,与导游工作有关的实用教材更少。从某种意义上说,那种重知识、轻能力的传统观念仍旧占领市场,这不仅不利于素质导游的造就和培养,也不适合现代潮流的发展。

第二节 人才并不等于有口才

人们常说的口才与人才虽然只有一字之差,但是,两者之间却存在着相当大的距离。在现代社会中,社会化大生产将人

们的工作越来越细化，各种工作及专业也随着社会的发展而不断变化着。各行各业的人才也很多。所谓人才，是指在某一项工作或专业中有所特长，能发挥比同类工种更好作用以及做出别人没有的贡献的人。比如，高级、特级烹饪师，打破各项记录的运动员，搞出重大发明的科学家等等，这些做出很大成绩的人称得上是人才。但是，这些人未必都有口才，人才并不等于有口才，这也是可以肯定的。然而，有真正口才的人必定是个人才，这也是可以肯定的。其他例子可以不举，就以导游界为例，据笔者多年观察和调查，90%以上的导游员一旦离开了导游岗位，他（她）在自己的新的工作岗位上都做得相当不错，特别是到海外发展的那些游子更是如此。这是因为导游工作使人的口才和交际能力大大地提高，确实能锻炼人、培养人，它是一所社会大学校。因此，我们通常所说口才与人才虽然只是一字之差，两者之间有很大距离，其道理也在这里。

一、不可忽视的问题

或许当过导游员的人都体会到口才的重要性和必要性，其他人未必有这样的体验。现在仍有许多人忽视了口才这个问题，甚至认为：“不会说话有什么要紧的，只要会赚钱就行。”“话说得再好听，完不成任务等于没说。”“病从口入，祸从口出。”“狗嘴吐不出象牙，人嘴吐不出银洋”……这些传统世俗观念总把人们引向歧途，似乎总觉得财富是靠人的双手挣来的，而不是靠嘴巴说来的。更有甚者认为：“人的头上为啥生有一双眼睛，一对耳朵，一只鼻子二只孔，惟独只有一张嘴呢？就是让人多看、多听、多闻、少说……”

以上种种是非观念我们暂且不论，因为它和导游员关系