

全方位解读导游业务和旅游产业

原书第二版

360°导游

带团 & 赚钱 & 开公司

[美] 芭芭拉·布雷德伍德(Barbara Braidwood)
苏珊·M·罗伊斯(Susan M. Boyce)
理查德·克若普(Richard Cropp) 著

乐艳娜 等译



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

F590.63
B982.1

360° 导游

带团 & 赚钱 & 开公司

芭芭拉·布雷德伍德 (Barbara Braidwood)

[美] 苏珊·M·罗伊斯 (Susan M.Boyce) 著

里查德·克若普 (Richard Cropp)

乐艳娜 等译

原书第二版



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

Barbara Braidwood, Susan M. Boyce, Richard Cropp: Start and Run a Profitable Tour Guiding Business.

ISBN 1-55180-284-8

English-language edition copyright © 1996, 2000 by International Self-Counsel Press Ltd.

Chinese (simplified characters only) edition copyright © 2005 by China WaterPower Press/Beijing Multi-Channel Electronic Information Co., Ltd.

ALL RIGHTS RESERVED.

北京市版权局著作权合同登记号: 图字 01-2004-1134

图书在版编目(CIP)数据

360° 导游: 带团 & 赚钱 & 开公司 / (美) 布雷德伍德 (Braidwood, B.), (美) 罗伊斯 (Boyce, S.M.), (美) 克若普 (Cropp, R.) 著; 乐艳娜等译. —北京: 中国水利水电出版社, 2005

ISBN 7-5084-2550-2

I. 3... II. ①布... ②罗... ③克... ④乐... III. 导游—基本知识 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 127102 号

书 作 者	360° 导游: 带团 & 赚钱 & 开公司 芭芭拉·布雷德伍德 (Barbara Braidwood) [美] 苏珊·M·罗伊斯 (Susan M. Boyce) 著 理查德·克若普 (Richard Cropp)
译 者	乐艳娜 等译
出版 发行	中国水利水电出版社 (北京市三里河路 6 号 100044) 网址: www.waterpub.com.cn E-mail: mchannel@263.net (万水) sales@waterpub.com.cn 电话: (010) 63202266 (总机)、68331835 (营销中心) 82562819 (万水)
经 售	全国各地新华书店和相关出版物销售网点
排 版	北京万水电子信息有限公司
印 刷	北京蓝空印刷厂
规 格	787mm×1092mm 16 开本 20 印张 143 千字
版 次	2005 年 3 月第 1 版 2005 年 6 月第 2 次印刷
定 价	36.00 元

凡购买我社图书, 如有缺页、倒页、脱页的, 本社营销中心负责调换
版权所有·侵权必究

芭芭拉·布雷德伍德和里查德·克若普专事旅游写作和旅游业务。他们作为代理、经理和旅行社所有者，在旅游行业工作多年，并为一些旅游公司和人士提供咨询。

苏珊·M·罗伊斯是位专职作家和编辑，擅长有关旅游方面的写作。



项目经理：张菁华

版式设计：方子豪

封面设计：点睛工作室

Tel: (010) 68627800 邮箱: 方子豪

想像一下生活里充满色彩迷人的金色
滩、闪闪发光的滑雪胜地、价值连城的艺
珍宝、精致巧妙的自然奇观……

无穷无尽的奇幻之旅！可能发生的浪
故事！探索异国情调！邂逅有趣之人！这
星期在巴黎，下个星期在罗马……

再加上一条更棒的——还有人为这种生
方式付费！

听起来很令人兴奋吧？我赌你一定是



今年年初，热衷于旅游的我本想也跟随潮流，考一个导游证，免费去全国游山玩水。由于平时的业余时间不多，想着也就不报班了，于是买来考试必读的5本书，想着看完也就知道个大概了。谁知翻来翻去，都是一些枯燥的文字，既缺乏经典的例子，又没有教授导游在具体情况下如何应对的原则。我想这样的教条，如果拿来考导游的话，一定是不可能通过的。当然，如果报一个导游班，是可以获得许多内幕，也可以听到许多案例的，可时间不允许，只好将这个念头作罢了。

一个月后，中国水利水电出版社给了我一个机会，让我翻译一本关于导游的书。这本从国外引进的导游业务书与国内的导游书真是有巨大的不同。开卷就以极其口语化的方式将导游行业的诱人之处展示在读者面前。再往下翻，看到原作者对于各种要应对的情况都给出了程式化的表格和样本，引例也很充分，而且言语谆谆，完全以阅读者的角度来思考，真是十分实用，也能勾起阅读者的兴趣，于是立马签下合同，开始潜心翻译。

正式翻译后，才发现什么叫书中自有“黄金屋”。原作者们真是用心良苦，给我们展示了一幅导游生活面面观的全景图。

在文章的前四章里，原作者们将整个旅游行业铺陈开来，介绍职业背景、业内人士、导游职业的可能得失，以及最重要的，成为一个导游所应具备的素质。尤其这最后一点，作者们不是列出几项要求了事，而是给出了详细的解释，还配有我们非常热衷的类似心理测试的表格，显得生动活泼，使我们不仅对导游行业，也对我们自己有了更深的了解。

第五章到第十三章则是有关如何具体从事导游工作的。与国内图书不同的是，原作者们用大量案例、数据和图表来讲述一个导游在带团过程中如何应对面临的具体问题。作者强调“具体”，他们不像国内的导游书那样只有空洞的说教和概括的原则，而是教给一些毫无经验的读者这个行业要具体面对的情况，以及如何

针对这种具体情况做出具体选择。例如，如何防止行李丢失这个问题，一般的国内导游书只是先提到要防止这种情况发生，然后给出办法，也就是要走到哪里清点到哪里，总共的解释也许不到两行。而本书的作者们在这个问题上不仅提到了如何预防、如何做记录（给出了样本）、如何根据以前导游的经验来做出最快的判断，以及确认行李丢失后到底应该怎么办（见第六章第三节）。这些对于一个外行来说是极其有用的，读起来也没有枯燥之感，而是怀着一种休闲的心情来掌握必备的技能。更可贵的是，作者们还提到如何把自己的旅行业务推销出去，如何做研究，这些都是具体的赚钱方法，是我们做导游考虑的重要问题。而国内导游书一般讳莫如深，没有涉及。

第十四章到第二十三章则是有关成立一个旅游公司或旅行社所应注意的问题，并就此给出了建议。这也是国内的导游书从来不提的，好像国内的导游就只能做导游，而不可能有更大的事业发展似的。而这本书的作者不同，他们相信读者可能有更好的发展，有自己的事业。他们教给我们做广告的技巧、选择员工的窍门、管理财务的方法以及关于装修的建议。这些不仅对我们开办旅游公司有用，而且对于我们经营其他类型的公司也是十分有用的。

总之，翻译这本书带给我很多启示。相信读者们对此也一定会有自己的体会。当然，由于这本书讲述的主要是加拿大和美国的情况，因此可能有些细节并不适用于中国。但此无伤大雅，大家要学习的是原则方法和处理实际问题的认真态度。

在这里要感谢中国水利水电出版社给我，也给喜欢旅游的朋友带来一个具体了解导游行业的机会。如果想成为一名导游，这本书是一本好的参考资料；对于那些不想成为导游的人来说，也是对旅游——这个与我们生活越来越密切的活动有所了解的不错的休闲书。

由于有许多旅游专业术语只适用于国外，因此在这本书里译者不可避免地做了一些解释和意译，如果有不当之处，还请各位读者斧正。

最后，感谢我父母对我翻译工作的支持，没有他们的鼓励，我不可能如此信心百倍地完成我的翻译工作。而在本书的翻译过程中，有许多同学和朋友都参与了进来，对我的帮助非常大。从第一章到第四章是有关导游背景的描述，赵百丽、李静、高玉立和王一君同学提供并实际参与了许多相关背景知识的翻译；第五章到第九章是有关导游业务的具体介绍，感谢黄梅、赵永刚、郎崧以及何林同学将他们的宝贵经验提供给我，并参与了这一部分的最初翻译修订工作；接下来的第十章到第二十三章是本书对专业知识要求最高的部分，也是成书最困难的部分，因此我要特别感谢陈维、汪恒、潘妮妮、梁鸥、常健和周玲同学对我的帮助，他们不仅分享了自己在这一领域的知识和经验，更对具体的用词和句意给予了宝贵的建议，没有他们的帮助，我想这一部分的翻译是难上加难的。

另外，这些同学和朋友在翻阅了我的整个译稿后，不断提出修正和补充建议，使它能够精益求精，在此我衷心地感谢他们。

在此要特别提出的是，出版社的张菁华编辑在我的整个翻译过程中，不断地给我以鼓励和指导，不仅使我有足够的自信完成这项工作，更使我对自己的要求日益严格。在本书最终出版的过程中，她也付出了许多令我感动的努力，使读者们终能见到此书。

乐艳娜

致 谢

由于许多人慷慨的努力，这本书才得以出版，我要特别感谢 Marianne Gagel, Barbara Mansell, Shara Street, Amrit Chidakash, Jeff Veniot 和 Len Webster，他们将其在旅游行业的经验和一手材料都拿来与我分享。

同时我还要感谢环太平洋旅游协会的 Maureen Wright 和 Nancy Brenner，以及国家旅游协会的 Catherine Prather，他们对这本书的写作付出了时间和专业知识。

向 Dick Cropp 致谢，你是我生活的导游。没有你的领导，我永远不可能有今天的成就。

Rick

向 Rick 的父亲 Dick Cropp 致谢。你给了他很好的指导，我很感谢你。

Barbara

向 Dick Bellamy 致谢。他包容了我不规律的时间安排，当我工作到很晚的时候提醒我吃饭，也总是不忘带给我一杯茶和燕麦饼干。

Susan

想像一下生活里充满了色彩迷人的金色沙滩、闪闪发光的滑雪胜地、价值连城的艺术珍宝和精致巧妙的自然奇观。无穷无尽的奇幻之旅！可能发生的浪漫故事！探索充满异国情调的地点，遇到各种各样有趣的人们。这个星期在巴黎，下个星期在罗马或夏威夷。当你暂时放弃环球旅行而休息时，晒成古铜色的肌肤使你成为各种宴会最受欢迎的客人，并且宴会上所有的人都对你不凡的经历啧啧称奇。

那么再加上一条更棒的，想想还有人为这种生活方式付费！

听起来很令人兴奋吧？我赌你一定是！

现在各种旅行学校、旅游团队的组织者和图书管理员都认为，导游是旅游行业中最炙手可热的职业。导游的生活充满乐趣并报酬优厚，更不用说它本身的令人兴奋之处了。

这本书将以现实的态度讨论如何成为一个导游。首先我们会提供一些行业的背景，描绘一下导游行业的内容，并告诉你如何获得导游工作。然后，我们将提供一些到你向往的地方旅游的建议，并将概述你应该如何计划，不论你的目的地是哪里。最后，我们将为那些要发展一个更大组织的企业家们绘制一幅蓝图。

我们强烈推荐你阅读整本书。如果你想在旅游公司工作，阅读本书，你会对旅游公司员工表面工作之后所遇到的问题有一个更好的理解。了解事情是如何被运作，以及清楚问题的所在，会让你在完成所指派的任务时有所不同。如果你是决定设立更大旅游公司的企业家，你将会对一个旅游组织的真实情况有所了解，并从中获益。

另外，如果你觉得导游工作对你来说简直是完美的工作，那么你会发现你有多种头衔：

- 旅游指导者/全陪 (tour director)
- 导游 (tour guide)

- 旅游陪同者 (tour escort)
- 旅游招待 (tour host)
- 旅游团领队 (tour leader)
- 旅游管理者 (tour manager)

尽管行业内部对于以上每个名词都有具体的定义，但这些术语经常被混合使用。在这本书里，我们将用“导游”来代表那些当地一日游的导游，用“全陪”来代表那些至少要负责一夜住宿的导游。

一个警告：在旅游行业里，所有的事情都在变化之中。我们力图准确，但我们知道这本书在出版的时候，一些 20 年都没有变化的信息却可能发生了改变。因此，不要信赖书中的每个细节，而是用书中的内容来帮你进行自己的研究。事实也许会变，但原则永远不变。

译者序

致谢

前言

第一章 在你辞去现在的工作前 1

为什么随团旅游？团队旅游有哪些种类？导游分为几种？如果你想成为一个专业的旅游工作人员，这些是你必须了解的……

第二章 你真能胜任这份梦想般的职业吗？ 9

旅游行业建立在梦想的基础上，成为一名导游会使你成为许多人梦想中奇异世界的一部分——你准备好了吗？

第三章 成功就职 15

没有什么可以保证成功，但具备一些素质更能使你成为一个成功的导游……

第四章 业内角色 31

不管你是自己旅行，为别人导游，还是开一个旅游公司，你都需要知道旅游行业的各种相关角色……

第五章 怎样成为一个完美的导游？ 41

成为一个完美的导游要具备什么条件呢？这个长长的答案包括……那么短的答案是：一切！

第六章 在路上 63

终于，你与你的第一个团上路了！几个星期的准备和计划现在要开始得到回报了！

第七章 陆上和海上 91

对于旅行种类和主题的惟一限制是你的想像力。这一章会给你提供一些基本的思想，但在你考虑如何带团去旅行以及带团去哪里时，让你的创造力尽情驰骋吧！

第八章 问题纷至沓来 105

360
导游

解决问题的技巧对于任何导游都是必要的。你必须有足够的自信来评估任何问题的情况，迅速做出决定，然后根据决定行动。

第九章 很快就会再次见到你——跟踪调查 119

跟踪调查对于导游以后的成功是非常重要的，因为这是你最后表现对客户礼貌和真挚关心的机会。

第十章 组织自己的旅行团 127

许多致力于环球旅行的人，以及那些与某个旅游公司签约为之带团的导游们，梦想着有一天能够自己组团。

如果你是这些野心家之一，那么这一章将帮你梦想成真！

第十一章 经营自己的旅行团 143

在开始带团旅行前，你需要考虑如何让那些旅行者知道存在着这样一个团，以及你如何向那些感兴趣的客户推销你的旅行团……

第十二章 旅行营销 159

营销是在行业中立稳脚跟、赚取利润和美梦成真的关键。没有任何行业可以永远容忍一个在营销方面懒散的人，导游行业也不例外。

第十三章 使用因特网 173

信息高速公路的存在对于导游来说是件好事，它使研究和交流变得更容易也更便宜……

第十四章 创建旅游公司 181

你也许开始想一跃而创建一个旅游公司，并为公司全职工作。但是做一个独立的导游，与成立公司由员工来带团是两个完全不同的概念。最大的变化是你的侧重点将从旅游转移到旅游业务上来——压力会更大，但回报也更大！

第十五章 使公司合法 199

根据经验，你不遵守法律的时间越长，你就会越头疼。这里有一些建立企业的方法，你需要关心的、最常见的规章将在这一章列出……

第十六章 我的公司会是什么样？ 215

将你现有的成功扩大——做你现在做的，并将你知道如何成功的那部分扩大！

第十七章 地点 221

合适的地点对于得到客户是很重要的——关键是要找到一个不那么热门和不那么昂贵的地点，而又不会吓走潜在客户，然后用节省下来的钱进行其他有效的营销计划。

第十八章 布置你的办公室 231

一间没有装修过的办公室，是你真正需要开始的……

第十九章 为你的旅游公司融资 241

你需要多少钱？融资来源有哪些？如何融资？本章的一系列建议会告诉你为旅游公司融资的特别方面……

第二十章 收入和开支 257

让钱钻进口袋——有什么方法吗？这里提供的策略，会给你提示……

第二十一章 员工 265

一个有能力的员工对于你的成功是必要的。你选择的人不仅是公司的销售人员，而且还应该有你开业时可以利用的经验财富，所以要好好选择！

第二十二章 为大型旅游公司营销 279

选择生动的名字、重访旅行代理、举办旅行展览、吸引过路客户……为大型旅游公司营销，你能做的有多少？

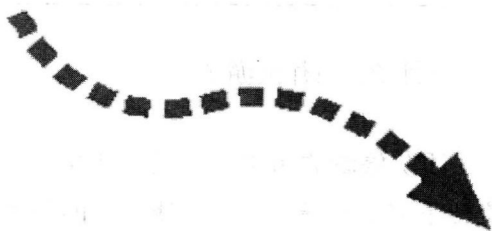
第二十三章 广告..... 287

广告是你营销努力中重要的部分，很少有旅行社或旅游公司不从广告中获利的。为了有效地做广告，你必须知道花在广告上的每分钱增加了多少销售量……

第二十四章 结束，也是开始..... 305

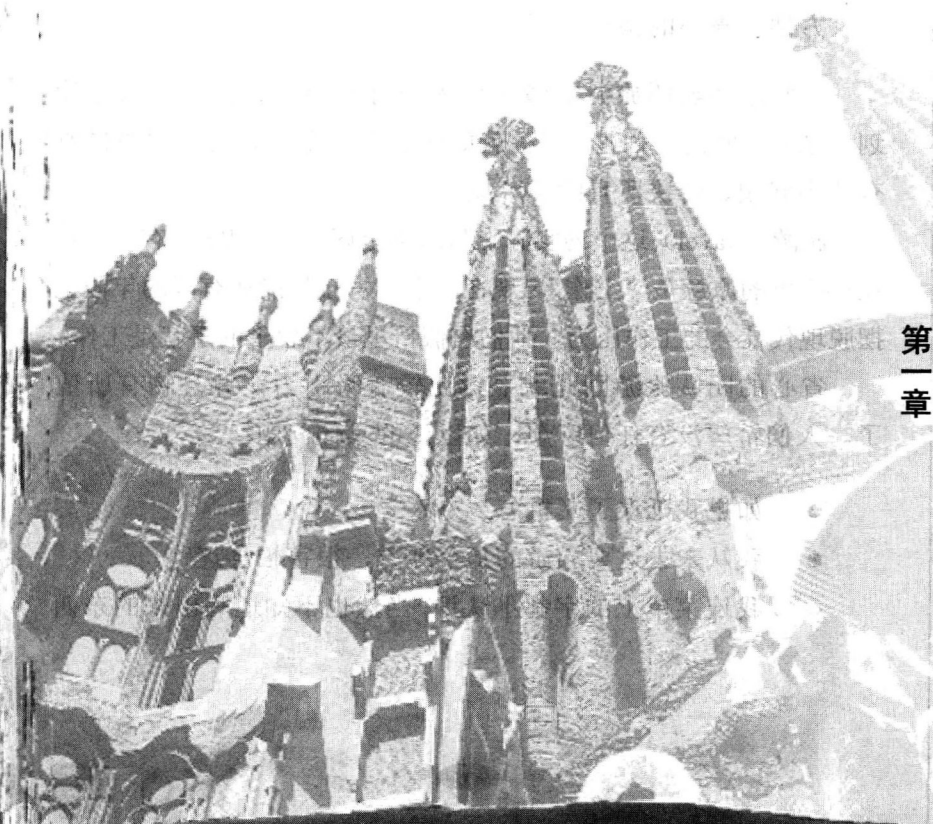
尽管你已到达了书的结尾，但却是你旅行的真正开始。不管你决定去做什么，希望你在旅途中安全，在新的经历中快乐，在事业上成功！

360° 导游



在你辞去现在的工作前

第一章





随团旅游现在越来越流行，因为人们愿意花钱请人来安排所有行程，以及解决行程中可能遇到的任何问题。

为什么随团旅游？

团队旅游的历史和人类的历史一样悠久，是从史前游牧时代流传下来的传统。十字军战士们的神圣追求，吉普赛人的流浪之旅，美国移民的西进运动，甚至诺亚方舟的长途漂流，都可以被视为一种团体旅游。

人们因为共同的利益、需要和目标才组成了以上诸种团队。当然，你不大有可能（但不是完全没可能）会负责一个旨在恢复基督教义的团队，但是使过去的人们团结在一起的许多原因在今天仍然适用。如果你想成为一个专业的旅游工作人员，你必须了解这些原因。

方便、省心的旅行

人们选择随团旅游的最大原因是有人会负责所有的旅行计划。这就给他们一种富足感，就好像总有一个仆人会全程照料所有的小问题、解决所有的小麻烦。

旅游（travel）这个词实际上与法语单词“travailler”有关，它在法语里的原意是“工作”。现在，人们每年只能在有限的年假里摆脱现代社会的工作压力，他们在假日里最不想干的事就是工作。

省心的团队旅游因此就显得比较有吸引力，并且物有所值了。人们希望没有任何麻烦，如以下的具体问题：

- 如果我延误了飞机怎么办？
- 我从未去过要旅游的那个地方，很害怕会迷路。
- 我连菜单上的字都不认识，当然也不知道写出来的东西