

上海市导游人员培训读物

导游

艺术漫谈

DAOYOUYISHUMANTAN



蒋炳辉 编著

东方出版中心

上海市导游人员培训读物

导游

艺术漫谈

DAOYOUYISHUMANTAN



蒋炳辉 编著

东方出版中心

图书在版编目 (CIP) 数据

导游艺术漫谈/蒋炳辉编著. —上海: 东方出版中心,
2000.12

ISBN 7-80627-652-1

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 (2000) 第 56092 号

上海市导游人员培训读物

组织策划

上海市导游考试办公室

出版授权

导游艺术漫谈

出版发行: 东方出版中心

地址: 上海市仙霞路 335 号

电话: 62417400

邮政编码: 200336

经销: 新华书店上海发行所

印刷: 昆山市亭林印刷总厂

开本: 850 × 1168 毫米 1/32

字数: 190 千

印张: 8.75 插页: 2

印数: 5,500

版次: 2000 年 12 月第 1 版第 1 次印刷

ISBN 7-80627-652-1/F·44

定价: 14.50 元

版权所有, 侵权必究。

内 容 提 要

本书是一本实用性极强的讲述导游过程中的艺术方法和工作技巧的书藉。

全书分七章五十节,根据导游在旅游活动流程中的程序和步骤,在每一个程序中可能出现的问题,对导游艺术流程进行了详细的分析和总结,如导游活动开始前的准备艺术,导游活动过程中的接待艺术、行为艺术、与游客的交流艺术,对问题和缺陷的处理艺术等。全书所写都从导游过程里大量第一手材料中来,加以提炼、归纳、总结,具有很强的实用性,是导游从业人员不可多得的工作参考书和业务培训用书。

序 一

道书明

导游是旅游服务中的重要环节。帮助旅游者满足旅游需求是导游工作者的基本职责。从这个意义上说,导游的工作是以人为本、做人的工作的。

导游是一门学问,从事导游工作的人应当不断加强学习、增加修养;导游又是一项艺术,需要对它不断追求,精心锤炼。读完《导游艺术漫谈》,我们看到的是作者对导游工作的潜心钻研,漫谈之间富涵的是作者长期经验和思考的积累。

我谨向旅游界的朋友们推荐作者和他的辛劳之作。我们期待着有更多的人来共同探究传播文明的艺术,更加艺术地传播文明,协力推进面向新世纪的旅游产业。

二〇〇〇年七月

※ 道书明:上海市旅游事业管理委员会副主任。

序二 探索导游艺术之真谛

马时德

长期以来,我国颇为少见探索导游艺术的力作。现在,蒋炳辉同志积多年从事导游实践之经验,加以汇总、提炼,奋笔写出了本书,堪称喜人之举。我谨致贺忱。

导游到底是一项什么样的工作?读了本书后,我增强了这么一种认识:导游这个职业,其内涵广吞沧海、深探洋底。它以各类知识为基础,综合素质为条件;它要有政治方向作导航,职业道德作支撑;要体现秀外慧中的修养水准、清纯高尚的道德品行和健康向上的精神风貌;它崇尚艺术,讲究技巧,注重方法的运用,强调手段的施展;它突出待人之热情真诚,接物之稳重得体、处事之果断灵活;它掌握原则性坚定适度,发挥灵活性妥帖合理;它在整个接待工作中需要火一般的热忱,神来仙助的智慧与灵气;心理学使导游“曲径通幽”,审美学使导游“锦上添花”;它帮助旅游信息快速传递,促进旅游业务高效进行……

笔者有幸从事导游这个职业已近三十个年头,总感到学无止境,旧的内容还未掌握精通,新的知识却已扑面而来。

导游艺术之真谛要靠每个导游去发愤钻研、艰苦探索。令人欣慰的是,此书是这方面探索的成果之一。它可以成为青年导游入门的辅导教材,中年导游对照借鉴的镜子。

当前旅行社体制改革在深化、业务经营在发展,对导游的综

2 导游艺术漫谈

合素质要求也越来越高。我同广大导游一样,在认真思索怎样才能使自己成为二十一世纪需要的优秀导游?从专业角度考虑,每个导游都得在导游艺术、技巧、方法、手段等方面下一番苦功夫,上一个新台阶。

蒋炳辉同志的《导游艺术漫谈》很有特色。我赞赏他在实践与理论上的大胆探索。我希望广大读者、特别是青年导游,能结合自己的导游实践,不仅要钻进去吸收自己所需要的养料,更要主动站出来,突破自我,超越他人,创造更多、更新的导游方法。我深信,在我们导游界,一定会形成一种虚心学习、不甘人后、携手共进的好风气,为推动我国旅游事业的繁荣作出新的贡献!

二〇〇〇年六月十四日

※ 周明德:译审,全国首批特级导游。

目 录

序一/道书明 1

序二/周明德 1

第一章 出发前的准备艺术 / 1

第一节 自我准备法 / 1

一项高智能、高技能的服务工作

第二节 克服怯场法 / 5

自信是患得患失的“克星”

第三节 注重衣着法 / 9

衣着是最好的“名片”

第二章 接待程序的展开 艺术 / 14

第一节 “凤头”妙用法 / 14

八仙过海,各显神通

第二节 “猪肚”实用法 / 20

2 导游艺术漫谈

提供参考的规律和可“翻版”的养料

第三节 “豹尾”巧用法 / 27

十八般兵器件件可用

第三章 讲解和带团艺术 / 32

第一节 以身说法法 / 32

因为它是生我养我的地方……

第二节 问答有四法 / 37

避免“一统天下”的良方

第三节 言之有“七”法 / 40

这一招真绝了

第四节 简洁述说法 / 47

秤砣虽小压千斤

第五节 画龙点睛法 / 52

点睛之词来源于……

第六节 巧妙穿插法 / 57

用闪光点照亮游客心中的那盏灯

第七节 设置疑问法 / 60

思维起于疑难

第八节 名人效应法 / 65

给游客一个美好的回忆

第九节 虚实结合法 / 70

唐伯虎点秋香的故事不是史实

第十节 拟人比喻法 / 76

没有自知之明和不知深浅的人就是癞蛤蟆

第十一节 类比对比法 / 81

关于“桔枳殊途”的故事

第十二节 最佳控制法 / 85

某一景点的讲解,最佳时间控制在15分钟之内

第十三节 活用数字法 / 88

大桥通航净高,变成了16层高的楼房

第十四节 运用体语法 / 91

这家伙真像煞有介事

第十五节 即兴吐玉法 / 94

导游员的一番话,把整个宴会厅都暖热了

第十六节 制造悬念法 / 100

曲线比直线美

第十七节 故意示错法 / 107

同志们,你们看!前面就是“少家兵”

第十八节 借用故事法 / 111

难道我们还不如北宋的那位裁缝吗?

第十九节 话随境迁法 / 118

西藏人穿衣服——露一手、藏一手

第四章 旅途中的行为艺术 / 125

第一节 应酬有方法 / 125

导游员吞下了那杯“苦酒”

第二节 友好称赞法 / 132

不要贩卖“精神鸦片”

第三节 转移话题法 / 136

4 导游艺术漫谈

趁热吃吧,菜冷了不好吃……

第四节 对症下药法 / 142

百姓百姓,一百条心

第五节 因人而异法 / 148

绝大多数游客为什么能听从安排和指挥

第六节 含蓄幽默法 / 154

请各位把眼睛闭起来吃饭

第七节 实话曲说法 / 159

“你认为毛泽东好,还是邓小平好?”

第八节 导入意境法 / 164

就像导演向演员说戏那样

第九节 掌握说理法 173

心底无私天地宽

第十节 随机应变法 / 180

要想体验中国老百姓的生活,就得这样

第五章 与游客的交流艺术 / 185

第一节 聊天交流法 / 185

对牛得谈“草”,不能对牛只弹“琴”

第二节 说笑适度法 / 189

她脸色不好看时,我听她的

第三节 洗耳恭听法 / 195

老天爷为啥给人长着一双眼睛两只耳朵呢?

第四节 宽容大度法 / 200

请原谅,我们玩笑开得过头了

第五节 电话交流法 / 204

为了“正当防卫”，也可利用电话“作伪”

第六节 和风细雨法 / 208

这一招确实很奏效

第七节 真诚待人法 / 212

他们深受感动

第六章 旅游活动中的原则

把握艺术 / 217

第一节 把握全局法 / 217

让游客紧紧地围在自己身旁

第二节 善用道歉法 / 226

道歉是导游员的有效“武器”

第三节 消除误会法 / 229

或许会得到更多的知己和朋友

第四节 用好拒绝法 / 234

拒绝并不等于绝情

第七章 问题和缺陷的处理

艺术 / 239

第一节 弥补缺陷法 / 239

谁来接待，由谁负责

第二节 排除故障法 / 244

最佳方案出于比较后再选择的抉择

第三节 对付扰乱法 / 251

有些游客发难之后……

6 导游艺术漫谈

第四节 处理投诉法 / 257

全力寻找问题的实质

后 记 / 263

第一章 出发前的准备艺术

第一节 自我准备法

一项高智能、高技能的服务工作

公元一世纪的罗马修辞学家昆提连曾经说过：“演讲变成背书，便失掉演讲稿的魅力。”今天，导游员如把导游讲解变成背书，同样也会失掉应有的魅力。

所谓自我准备法是指导游员在上团前必须做好的准备工作，即业务准备、知识准备、心理准备、形象准备和物质准备，这些准备工作实质上都是自我准备，正如一名充满自信和把握的考生，考试结束必定自我感觉良好。导游员也是如此，自我准备充分，也肯定会满怀信心去迎接前来旅游的客人。那么，如何做好自我准备，特别是讲解准备呢？

一、要熟悉讲解内容，切忌死记硬背

对于自己所要讲的内容，导游员特别是翻译导游员一定要事先准备好，刚带团不久的导游员不妨请亲戚朋友或者同行听听你的试讲，同时恳求他们对所讲内容以及方式提出宝贵意见

2 导游艺术漫谈

和分析成功与不足。另外,也可请磁带录音机帮忙,将你的讲解内容录入录音机中,然后再认真地听着录音机的放音,自然会听出一些问题,比如,哪些是用词不当欠妥,哪些是发音不准、太低或太高,哪些是逻辑错误或多余用语等等。经过反复几次的练习和修改,当你确实感到满意时,才最后确定下来。说句题外话,有的导游员为了走捷径,经常到游览景点去听其他导游员的讲解内容,当然这种做法有两面性,向其他导游员学习是件好事,但如果不加分析研究,一味地“东施效颦”,不管红枣黑枣一起吞,那么,再好的枣子也就没味了。

采用试讲的方法并不是要死记硬背所讲内容,目的是掌握内容的观点和结构。熟悉其中心思想,如果是死背内容,那么到了和游客讲解时,你的手势动作就会走样,眼神也会显得暗淡,那时在游客的心目中你便是个新手。因为游客的眼睛是有“神”的。再说一句题外话,现场考试的导游员(相当一部分人),正是因为把讲解内容死记硬背,再加上神情紧张,所讲内容不是干巴巴,就是毫无表情,考官一看就知考生是在背书。

总之,要不断地试讲,不断地加以改进,要牢牢掌握熟悉自己所讲解的内容,直到录音机里声音完全像一名合格的导游员所讲的内容为止。

二、“演出”前的准备

导游员除了准备好所讲内容外,穿着问题不可小视,尽管在衣饰问题上没有严格的限制,但是,穿着不宜太花哨太刺眼,干净、整洁、落落大方是中国导游员服饰的基本要求。女导游员最忌讳的是浓妆艳抹和戴着晃来晃去的耳环。男导游员要注意修饰,切忌给人过于随便的感觉(详见注重衣着法)。其次,

哪个景点自己应该站在哪个最佳位置,从而指导游客站在哪个角度欣赏景色最佳,手提话筒和旅游车话筒怎样拿较为合适,嘴离话筒的距离,直拿还是斜拿,露出口形还是不露出口形,等等,尽管都没有严格的规定和要求,但事先都得考虑好。为此笔者建议:

1. 上团前不要喝酒,在团上更不提倡喝酒,尽管有关规定允许导游员喝酒不超过自己酒量的三分之一,但酒不会提高你的语言能力,也不会使你头脑清醒,更不会使你勇敢果断地处理临时出现的各种事情。酒,只能误事。

2. 饭不宜吃得过饱,汤不要喝得过多。按照医学常识上讲,饮食过多会使脑子迟钝,肠胃不适暂且不说,还会带来许多的麻烦,对带团不利。

3. 一旦和游客接上关系,导游员必须迅速作出正确的判断,是按原计划讲解介绍?还是改变方案?或者应该补充些什么内容?加些什么插曲?这些心中必须要有数,但是,在一般情况下不要轻易改变原方案,除非你已经掌握到情况确实有变化。

4. 在讲解中,万一有游客插话,你最好不要打断他的插话,等到插话结束后,导游员首先要向插话者表示感谢,然后可从好的方面加一点评述,完了再继续你的讲解内容。当然,对那些别有用心的游客插话应该另当别论了。

5. 上团后立即注意观察游客的反映。哪些是他们感兴趣的,哪些内容他们不喜欢听,哪些地方是笑料,又有哪些内容使得有人走到一旁去休息等等,当然,导游员不可能十分精确地判断出他们的“兴奋点”,但有一点可以确定,该批游客比较偏向听哪一类的内容。

三、思想上的准备

导游员上团必须要有思想上的准备,特别是带长线旅游团更要有足够的思想准备。导游工作是一项高智能、高技能的服务工作,其工作量大而复杂。因此,体力消耗也比较大。据笔者观察,一个导游员每天工作时间大约在 16~17 小时,有的甚至 18 小时以上,所走的路程约为 30~40 里左右,如果旅游计划中设有爬山、上塔等,那还远远不止这个数字。一日三餐,没有一顿饭是吃得很舒心的。导游员一旦进入角色,那么,他(她)的浑身上下都得开动起来,而且一刻都不会停止工作,除非导游员躺在床上睡着了。从来也没听说导游员在团上生病可以请假,让游客自由参观游览。即使生病也得在游客面前显示出良好的精神状态,也得去处理各种复杂的矛盾和问题。因此,没有健康的体魄是干不好导游工作的,同时,没有做好应付各种复杂的矛盾和问题,以及恶劣环境的思想准备,也是干不好导游工作的。有些导游员带团很认真,也很“卖力”,就是听不进游客的半句刺耳话,受不了半点委屈,这都说明导游员在自我准备上缺乏“火候”,是一种思想不到位的反映。

其次,自我准备还得考虑到游客的抱怨投诉和不满。应该想到,尽管导游员的工作已经尽力而为,但很难使得全团游客都十分满意,总有个别的游客会产生这样或那样的抱怨,有的甚至全盘否定导游员的工作,向旅行社提出投诉。总之,导游员在思想上有了充分的准备,就会自觉地接受挑战,在工作中无论发生什么问题,也不管出现什么样的矛盾和问题,导游员始终保持自己的角色身份,那才是尽到应有的责任了。