

导游的成功秘诀

〔加拿大〕帕特里克·克伦著



旅游教育出版社

导游的成功秘诀

[加拿大] 帕特里克·克伦 著
李中泽 译 李书宸 校

旅游教育出版社

导游的成功秘诀

[加拿大] 帕特里克·克伦 著

李中泽 译

李书成 校

*

旅游教育出版社出版

(北京市朝阳区定福庄一号)

河北宣化装潢印刷总厂第二分厂印刷

新华书店北京发行所经销

*

规格: 787×1092毫米1/32 4.125印张88千字

1989年12月第1版 1989年12月第1次印刷

印数 1—5000册 定价: 1.95元

ISBN7—5637—0100—1/C·007

作者简介

本书作者帕特里克·克伦生于加拿大安大略省兰斯多恩市。毕业于福德汉姆大学，获文学士和文学硕士学位，继而在哥伦比亚大学教育学院获教育学硕士学位，并获得克萨斯州立大学哲学博士学位。克伦博士在哥伦比亚大学就读时以凯瑟旅游团的陪同身份开始从事旅游工作，迄今十七年中，一直担任美洲几家最大的旅游批发商顾问。1978年2月，曾担任花园城阿达尔菲大学旅游学教授。作者家住纽约市长岛，有时住在艾伯塔的贾斯珀市。

本书前言为教育家、讲师、环球旅行家塞缪尔·波拉斯所撰。波拉斯博士是纽约州尼亚加拉大学交通旅行与旅游学院的创办者和现任院长。该学院是第一所开设交通、旅行与旅游专业课程的院校。从1968年7月建校以来，毕业生已达500多名。目前在校生逾400名。

1978.3.

目 录

作者简介.....	(1)
前言 职业导游的作用[美]塞缪尔·波拉斯.....	(1)
第一部分 导游管理的概念.....	(17)
1. 一个源于古老概念的新型职业.....	(17)
讨论题.....	(20)
第二部分 导游管理的职业.....	(21)
2. 资格条件.....	(21)
3. 旅行与旅游.....	(28)
讨论题.....	(42)
第三部分 准备工作——不为旅游者目睹的工作.....	(44)
4. 接团前的准备工作.....	(44)
5. 再确认电话联系.....	(51)
6. 过境.....	(54)
7. 小费.....	(59)
8. 行李.....	(62)
9. 事务工作.....	(64)
10. 特殊大事特殊准备.....	(69)
讨论题.....	(73)
第四部分 导游管理的基本程序.....	(75)
11. 第一天.....	(75)
12. 饭店登记手续.....	(80)
13. 乘坐旅游车.....	(83)
14. 满足团队需求.....	(90)
15. 满足个人需求.....	(94)

16. 紧急事件的处理程序.....	(96)
讨论题.....	(105)
第五部分 导游管理中的个人方面	(107)
17. 个人得失.....	(107)
18. 导游管理中的财会事务.....	(109)
19. 公司经费的管理.....	(111)
20. 旅游团领队的保健.....	(113)
21. 邮件与通讯.....	(115)
讨论题.....	(115)
第六部分 领队职业中存在的问题	(117)
22. 当前的问题.....	(117)
23. 国际旅游团领队协会.....	(119)
讨论题.....	(121)
 附录 1	(122)
附录 2	(123)
附录 3	(124)
附录 4	(125)
附录 5	(126)
附录 6	(127)

前 言

职业导游的作用

今天,仅“旅行”一词本身就可以使人愉快、着迷、激动万分。这在过去却不总是如此。

在英语中,“旅行”(travel)一词由“艰辛”(travail)一词演变而来,意指艰苦、麻烦和危险。

众所周知,多少世纪以来,旅行被认为是一桩冒险的事。拦路强盗、道旁窃贼、江洋海盗,以及其他不良分子都在伺机加害于旅行者,掠取其财物,并且时常制造凶杀案。此外,令人不快的交通工具以及简陋、稀少、不卫生的住宿条件增添了旅行者的烦恼。简陋的条件和自然灾害固然给旅行带来种种不便,而最糟糕的问题还是由于人类的野蛮性所致。那时,旅行者是旅途中遭抢劫、袭击或谋害的明显目标,是一帮明火执仗、出没无常、贪得无厌的盗匪的牺牲品。

在以往的日子里,人们旅行要遇到许多困难。旅行者所面临的危险如此不可预测,就象横越荒漠一样,使旅行成为敢于冒险者的一个领域。人们为了从事旅行曾成群结队地集合起来,并雇用优秀射手作为向导。今天,人们也参加团队旅行,却是出于社会与经济的原因。人们把当今的旅行看作一种愉快的经历,因为我们现在能预期做一次顺利而惬意的旅行。

旅行也并非一帆风顺。由于人们在旅途中会遇到那些可怕的经历,为了旅行者的安全,大多数宗教派别都把特用祈祷文合

并到礼拜仪式中。希伯来礼拜仪式的祷文中就包括一个特殊的旅途蒙引祷文，称作“旅途祷文”。启程前要祷诵。祷文如下：

我的上帝，祈求你领我走上平安之路，导我平安前行，直达平安境地。拯救我得免于敌人之手、免遭伏击之恐惧、被抢劫之痛苦。求你使我得免于旅途一切苦难和艰辛，救我脱离给这个世界带来不义的一切伤害与痛苦。

旅行者平安归来（特别是漂洋渡海的旅行归来后），要祷诵感恩祷文。这种祷文要在会众礼拜时当场祷诵，根据犹太教规，祷诵要在神圣的犹太经卷轴书前进行。此祷文表达了对上帝拯救旅行者脱离凶恶的感激之情。在早期的学者和经师看来，一次平安无事的旅行如同大病痊愈一样。

虽然圣·克里斯托弗这位旅行保护圣人的身价不那么高了，但全世界的天主教徒，甚至许多非天主教徒依然利用克里斯托弗勋章作为吉祥驱邪、保护旅行者的护符。

今天，人们在旅行中仍会遇到令人不快或灾难性的经历。空中劫持常会发生。不幸的旅行者常常陷入困境，如投宿无门，或无交通工具返家，尽管他们为这些服务已预付了高价。人们还常听说旅行者无故忍受那肆无忌惮的抬价榨取、低劣的服务，以及粗俗无礼的接待。今天的旅行仍存在前面涉及的艰苦、麻烦和危险的成份。这些扫兴的事虽不常见，但也时有发生，使许多旅行者和旅行团受到影响。旅行者还会遇到欺诈和不正当的事。这些经历使许多人认为旅行的前景并非美妙。

然而，总的来说，现代旅行的经历是愉快的。旅行者把陆地、空中或海上游览、巡游和旅行看作有趣、起刺激作用和获益的事。旅行留给人们的总印象十分美好。旅行是一大乐事。恰当地做好准备，它可为人们提供家庭所没有的享乐。

旅行已经成为一大行业。近年来，美国的旅游业发展速度超越了其他经济部门。根据美国旅游统计中心的报告，1975年美国人离家到100英里以外的各地旅行，花费在750亿美元以上。美国商业部报告说，这个数字并不包括国外旅行。

人们通过旅行能够到达世界最遥远的地区。从距离上说这是一个正在缩小的世界，但是世界依然那样广阔，甚至有更多令人激动的事物。我们去一地比以前速度快、乐趣大、安排更加容易了。这一切多亏那个称之为旅行与旅游的庞大行业的日趋职业化，以及那些从事交通、旅行和游览管理的人们所付出的巨大努力。他们的才能和智慧已创造出一个愉快的新世界，为今天的旅行者带来福音。他们掌握了为旅游者提供舒适条件并确保称心满意的技艺，彬彬有礼地接待游客，使这个庞大的行业实行了职业化。旅游者据理投诉，通常是由于旅行管理机构将各项安排委托给了那些外行、没有经验者和非职业人员所致。

一个旅行者要有许多人为他提供服务。有些人与他直接接触，有些人见不到，却热心地为他服务。那些旅行者看不到的与亲眼所见的服务工作是同样重要。一个旅行者若是细心，又碰上好运道，那么，他可以看到这些工作人员都是了解他的需求的职业人员，并且迅速、有效而经济地给他以帮助。这些人学有专长，受过充分的职业训练。他们为干这行而自豪，带着尊严和权威而工作。旅行者也心甘情愿为促使自己旅游成功而提供的服务掏腰包，因而他也有权享受这些服务。雇用一个专业人员花费并不大，这样做通常可以节省大量的时间和金钱，消除不必要的烦恼。

每个旅行者，不论是为了娱乐、公务或健康原因离家一段时间，都是旅游者。在旅途中或暂时停留在一个新环境里，他

都需要许多机构和个人轮流为他提供各种服务。

旅行者如果想尽量少出麻烦，就应该爱护照料他的专业人员。他们是专家，知道怎样处理问题。当旅行者寻求专业人员帮助时，就可免除旅行准备中的许多琐事。一个旅行者必须购买交通票据，但首先必须搞清最佳路线、运输工具或交通方式。他必须安排食宿，关心行李是否有人照管。这些项目必须按部就班地计划、协调地提前安排。为满足旅行者全部需求所做的各项安排都称为服务。有些项目也许简单些，有的则很奢侈。这都取决于所付的费用和服务效能。旅行者的趣味和财力决定了所需和所得服务的范围和种类。

直接参与提供这些有效服务的人员有：旅游零售商、旅游专业人员，接待经理和旅游团领队。这四种人员要共同工作，作为一个整体，使各人的工作紧密而细致地协调一致，方能保证工作圆满完成。当他们在人们称作旅行和旅游这个巨大事业中进行卓有成效的经营管理时，必须相互取长补短，相互帮助。工作一环紧扣一环。交接工作需要许多细致环节、效率和技艺，即专业知识。

过去几十年中，旅行和旅游业如雨后春笋般地蓬勃发展起来，并以令人难以置信的速度发展着。它成为许多国家经济中的一个重要成份，有些国家几乎完全依靠旅游业。无数与旅游零售商及旅游专业人员做交易的卖主完全依靠旅游业维生。

作为职业和行业，导游业与旅游业之间看来似乎没有多大差别，人们通常把这两个术语作为同义词交替使用，并在引语和口语中使其具有相同性质和同一定义。人们认为零售商和旅游专业人员具有同等资格、才智和受过同等培训，那是因为他们不能充分了解每个方面所起的不同作用。在当今专业化极强的世界里，需要专业化和专门知识。不论何种职业，重要的是

要学会鉴别各种差别和相似性。因此旅游零售商和旅游专业人员之间肯定存在差别，各自具有其不同的前景和角度。

零售商和旅游专业人员的工作似乎大相径庭，但实质一致。双方都与同一产品打交道，目的稍有不同。他们各把力量集中在不同方面，但却朝着同一目标努力。双方销售的产品是一个旅游“目的地”，此外加上服务与住宿设施。对双方来说，目的都是要向旅行者作出有吸引力的承诺，履行一个有效的契约，为旅游者提供合适的交通和住宿条件。

旅游专业人员与前来、并可能成为其主顾的人打交道，然后通知他们去见旅游零售商，以实现各自的计划。旅行者从零售商那里取得注有各种服务项目的票据和凭证。零售商依靠旅游专业人员验证这些服务对旅游主体是否合适。当然这是指在正常条件下而言。零售商提供旅行者，旅游专业人员提供住宿、气氛和热忱。

对旅行者作出的承诺载明于所称的“旅游日程表”的承包合同中。这种承诺因旅游团不同而各异。所做的旅游承诺越多，其费用越高。离家在外过夜数越多、旅馆档次越高、旅游观光时间越长，其费用越高。每个吸引物都有一个标价。费用的增长如同沿梯而上，从预算开始经过经济级、一级、豪华级旅游，直至个人单独设宴招待等级。

上述的一种、多种或全部的四种零售代理人都代表卖方。在其协议中提出了各自保证担负的责任，并逐字逐句地说明所订立的条款，然后依次由旅游批发商和旅游协调人通过旅游零售商直接向公众销售。在此过程中，许多其他部门也成为签约者，并在合同中硬性规定其应提供的各类旅游项目。上述一切的总和就构成今日旅行者所称的“包价旅游”。这种包价旅游就是各类卖方提供服务 and 商品的综合保证和承诺。

在旅游业务中，包价旅游还意味着其他内容。在首都华盛顿，发现美洲旅游组织出版的《发现美洲包价旅游手册》一书中规定如下：

有销路的旅游项目包括数种或更多的旅游项目，都是以统包价格销售，否则，旅游者就得分别购买这些项目。包价旅游在不同程度上可以包括一项或者下列各项内容：住宿、观光、旅游吸引物、餐食、娱乐、轿车、出租汽车，交通方式中的飞机、大型公共汽车、火车，以至私人用小汽车。包价旅游还常常包括特殊活动以及特别预定的招待会和参观访问。包价旅游有预定的包价价格、项目和时间。此外，还能提供额外可供选择的项目，允许买方扩大包价范围，或购买附加的特别项目。

目前，我们把旅行者预订的整个旅程称为包价旅游。

旅游零售商也许可被称作出口商，或者至少可与其相提并论。他输出的是带钱的旅行者，零售商从运输公司、旅游批发商、观光项目中为游客购买服务，并从中取得佣金。他通过旅游批发商、旅游协调人，或直接从提供者那里购买服务。他是卖方和买方之间的中间人，也是联络人。

下面是旅游零售商的技术和法律上的定义：

总零售商——一个以其能力受雇作为一名专职者，或作为一项技艺、行业的能手，或者是一名受托经营他人全部生意或一项特定交易活动的人；或是一名代理他人经营业务、签订全部合同、或购买一个特定行业或职业中所需一切商品的人。

零售商——被授权为授权人处理事务的人，也是一名受托经营委托者业务的人。

一个依照同零售旅行社订立的合同或存在的关系，代表和代理他人业务的人。是一个商业代理人，其职能是促成、改进、影响合同的签订，或终止委托人和第三方之间所存在的契约性责任。

一个为他人承担或处理某种业务的人。根据权力应对所处理的业务负责，并呈交处理报告。

一个由委托人任命的代理人，行使委托人所有的权力。他不仅能够处理公务员所能处理的事务，还能处理人际关系。至于办法，由其斟酌决定。并且不断地在他的委托人和第三方之间建立契约性的关系。

旅游批发商往往就是银行家，在旅游业中投机，出巨款进行冒险。他购买“期货”，旅行和旅游就是他的商品。他预先冒险订购大批客房、承包餐食、保证运输。希望旅游季节一到，人们将购买这些服务与膳宿，他从中牟利。他投资冒险，旅游零售商是他的门市部和联系人。零售商直接与旅游者个人或旅游团打交道。通过零售商，批发商就能倾销他所购买的各种服务项目。有时，需要许多零售商在销售批发商于购买服务中所承担的全部承诺。

从另一方面讲，旅游接待专业人员具有另外一种作用。他的职业特性要求他集中精力将人们引入他的社团中来。他是个推销员、规划者，与旅游零售商相比，他也许相当于一个进口商。其工作就是劝说潜在的旅游者走进他的办公场所。那么该怎样做呢？他要打通地方机构，使之起作用，鼓励他们支持其工作，为旅行者提供食品。他的任务是推销旅游吸引物、组织有兴趣的活动项目、商品展览会以及各种活动，使这个城市或旅游点变成一块磁石，把旅行者吸引过来。有时，这些吸引物是自然景观，如尼亚加拉大瀑布或科罗拉多大峡谷；有时这些

自然景观需要人文景观加以补充，象博物馆、水族馆和舞台表演。为了吸引游客，有些吸引物还必须从国外进口。旅游专业人员做调查、提出必要的建议。他发起、计划、组织并推进这些工作。

为了发展新的景点或改进旧有项目，旅游零售商需要旅游专业人员在专业方面的支持。后者提供向游客出售旅游景点的手段，并保证旅行者到达后提供各种服务。双方都作出承诺，各方都期望对方实现诺言。两者的职责界限表面上似乎有些模糊不清，但各自在其特定的能力范围内进行服务，双方都与旅游批发商做交易，后者常常将双方的工作结合起来。旅游接待人员为了销售他所发展的各种服务项目，同样也要直接或间接地寻求并需要全国各种社团的旅游零售商的合作，并依靠他们为自己所发展的旅游观赏点招徕游客。旅游零售商能够为他代表的旅馆和饭店提供游客。依照其业务特性这两种旅游专职人员，必须一致协作，以便补充和加强相互间的服务，使双方工作都获得成功。如果二者缺一，工作将难以取得成就。

前面提到的旅行或包价旅游包括各种附加成份，其价值是无法估计的。接待内容包括食品、住宿；运输包括空运工具、轿车、公共汽车、汽船；观光业务本身自然就是一项业务，它独自成为旅游业中所有其他环节的综合体。

最后提到的是导游人员，他也许是决定一次旅游成败的最重要因素。他是旅游业中的骨干，因为只有他与游客打交道，关系最紧密，最亲切。所有别人都是做准备工作和打基础，而导游人员的工作才是尽善尽美地完成一次包价旅游的工作。

这位无名英雄正是本文要讨论的对象。他是首要的代理人和各种服务的供应商，直接与旅行者打交道，保证提供承包的服务项目、实现承诺，使游客满意。此人就是陪同或旅游团领

队，通常称为导游。

旅游团领队工作在旅游业中无疑是一个十分重要的环节。旅游业费用高达亿万美元，工作人员多达千百万人，日程项目无可胜计，自然与人文景观成千上万，商店、纪念品商店、汽车公司、大小旅馆和餐馆更是不计其数，还有许许多多不胜枚举的辅助性设施。

什么是旅游？简单地说，什么是旅游业务？更重要的是，旅游团领队所起的作用是什么？

让我们加以探讨。

旅游一词起源何处？

旅游（tour）一词是一个希伯来语词汇，它的含义来自希伯来词“torah”，意思是学习、研究、寻求。“torah”是人们对犹太法的称呼。该书解释了犹太人的生活方式。

下面我来讲解主日学校的一课书。

摩西在西奈的旷野上指派十二个人潜入迦南这块以色列人未来的应许之地，去了解该地物产的贫富和力量强弱的情况。希伯来圣经很明白地说明这些人的任务是“游览”（tour）这块土地。他们预定探查这个地方的资源、观看自然美景、估计它的生产能力。由于他们承担这种使命，因此把他们称做探子。他们装作旅行者，找到了所寻求的东西。

这就是摩西所打发窥探迦南之地的人名。你们从南地上山地去，查看那地如何、其中所住众民是强是弱、是多是少、所住之地是好是歹、所住之处是营盘是坚城。又看那土地是肥美、是瘠薄、其中有否树木。你们要放开胆量、把那地的果子带些来，……他们上去窥探那地。

【引自《圣经》《民数记》13：16—21】

三千年来，旅行者的概念几乎没有改变。

诚然，旅游仍然意味着旅行者想在参观地发现一些所要知道的东西。有时，他想去亲自观看听到过的事物。有时想了解某地的经商机会、就业可能性、保健条件、教育情况、环境资源或娱乐设施等。有许多原因使人们成为旅行者。旅行者总是在学习、研究、寻求他所感兴趣的东西。

旅行者在到达一个新地点后，总是设法花钱。主要用在食宿、交通和娱乐等方面。为了发展区域经济，地方公众总是热心招待游客，并为此目的而勤奋地工作。他们懂得，游客在他们那里停留时间越长，花费也就越多。这是一个简单的生意经，却关系到一笔巨款。因为旅游业是一个开支数亿美元的行业。

每个游客都想得到新观感，或者加深那些已获得的印象。他是为了享乐和获得满意而旅游，旅行的兴奋和冒险感受使旅游成为一种乐趣。

因此，不妨说旅游就是在游览一个充满乐趣的旅游目的地中寻找乐趣。由三个字母组成的词fun（乐趣）是旅行和旅游销售成功的关键，是旅行者期望获得的、旅游零售商所销售的、旅游专业人员承诺的，也就是旅游团领队必须尽力提供的。

什么是乐趣？其定义之差异，就象一个人在世界上到处旅行一样千变万化。乐趣既无限度又无界限。在一些人看来，乐趣也许是有机会参观废墟遗址，考察古迹名胜，研究以往的生活方式，熟悉古代历史等等，他们也许会从考古挖掘、参观博物馆或图书馆中得到乐趣和满足；另外一些人却把游览现代化、令人兴奋的娱乐场所看成是乐趣；有些人在寻找歌剧院和戏院、舞厅和时装商店；有的人寻找古玩；有的人喜欢最新式

的家俱、瓷器、银器、服装、器皿、摄影和电子设备等。

人们在发现新事物中可以获得极大乐趣。大多数旅行者期望通过旅行开阔眼界，并积极设法丰富自己的知识。有些人把四处走走、结识新人、观察地方风俗习惯和欣赏地方风采视为乐趣。另外一些人寻找新奇与异国情调。对许多人来说，美味佳肴是乐趣的同义语。有许多人则把有机会积极参加各种体育运动当作乐趣，就象有人乐于观看体育运动表演一样。有些游客对宗教事物感兴趣，如基督教堂、犹太教堂、清真寺和佛教庙宇等。有人则感兴趣于高等学府、一般学校和专科院校。有人喜欢与别人共聚一堂；有的人则倾向独处，从中发现乐趣。

上述这些人都一起同游，但各自都希望能够有机会，获得自己所喜欢的乐趣。有些人比别人更能讲清所要寻找的事物。然而，所有旅游者都希望旅游团领队设法帮助他们满足其愿望。

我们称为“目的地”的这个产品是由有才干、工作勤奋、愿望良好的旅游职业人员共同努力而创造出来的。他们组织安排好所有细小工作，使“包价”旅游既有吸引力，又销路好。他们投入了大量精力、财力和时间进行旅游规划与开发，同时又得到销售食品和住宿条件、以及其他服务的人们的帮助，以吸引旅行者。

这些人都是依靠提供良好服务为生。他们已经作出一切必要的安排。不料，最后才发现遭到挫折，因为在包价旅游关键环节上，一切努力都被一个不成熟、缺乏经验、无知的导游破坏了。组织包价旅游所投入的全部努力只是旅游本身的前奏，当旅行使人感到失望时，所花费的时间、精力、资金和梦想都付诸东流了。

这才是一种真正的危险。如果男、女导游人员不能使载明于装帧精美的旅游宣传三色小册子上的承诺兑现，整个旅游事