

● 案例教学 ● 注重实战 ● 典故常识 ● 生动活泼

DAOYOU SHIZHAN GONGLÜE

导游实战攻略

张松青◎著



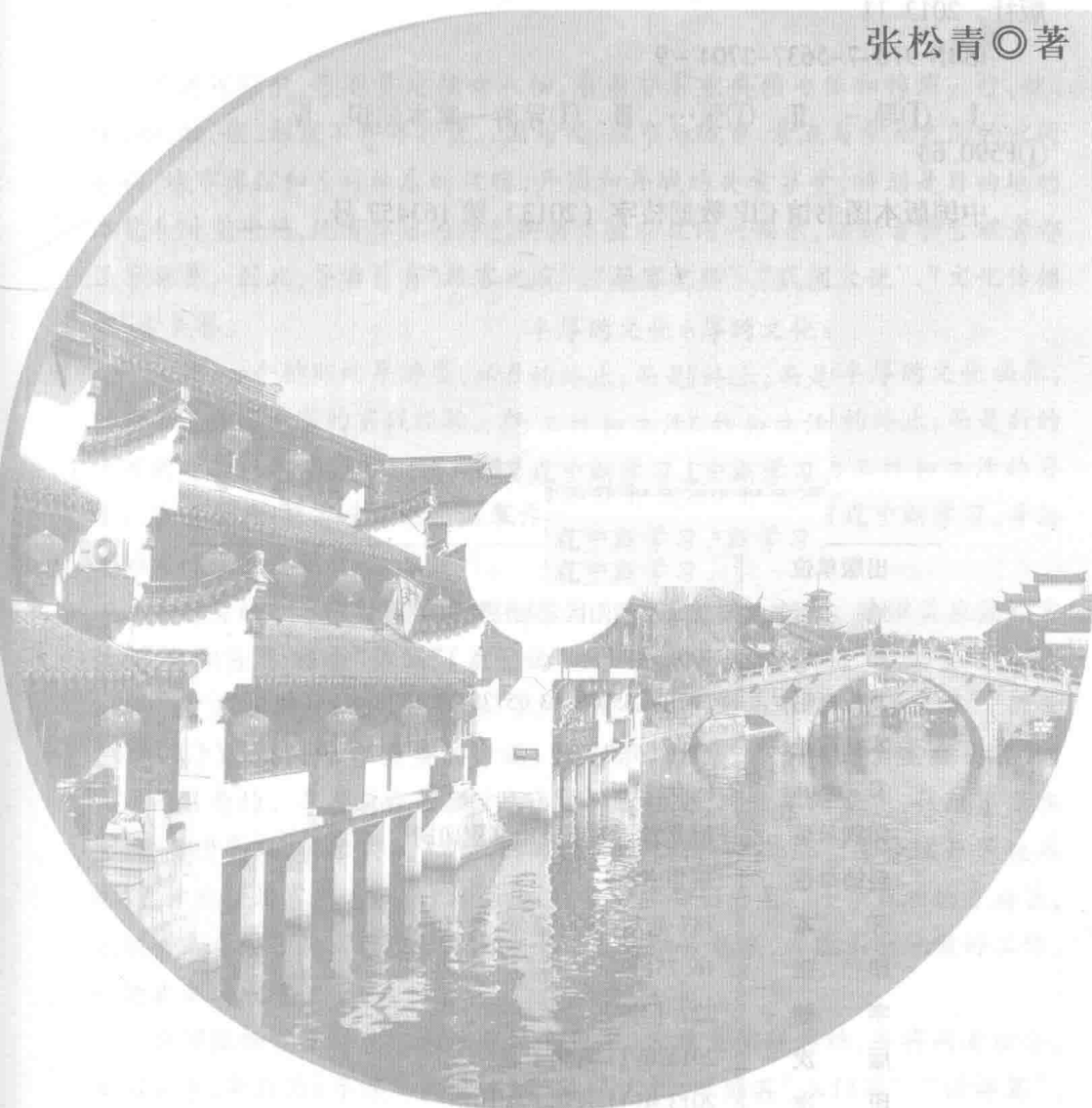
旅游教育出版社

F590.633
20141

DAOYOU SHIZHAN GONGLUE

导游实战攻略

张松青◎著



北京·旅游教育出版社

策 划：李荣强 张 萍

责任编辑：陈 志

图书在版编目 (CIP) 数据

导游实战攻略 / 张松青著. — 北京 : 旅游教育出版社, 2013. 11

ISBN 978-7-5637-2704 -9

I. ①导… II. ①张… III. ①导游—基本知识 IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 163457 号

导游实战攻略

张松青 著

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010) 65778403 65728372 65767462 (传真)
本社网址	www. tepcb. com
E - mail	tepx@163. com
印刷单位	河北省三河市灵山红旗印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	787 毫米×960 毫米 1/16
印 张	16. 75
字 数	227 千字
版 次	2013 年 11 月第 1 版
印 次	2013 年 11 月第 1 次印刷
定 价	36. 00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

序 言

范能船

旅游过程中,导游员是核心人物,有着非常重要的地位和作用。行、住、食、游、购、娱,都离不开导游员。国与国、城市与城市、景点与景点之间的空间移动,城市宾馆和乡村旅店的住宿,异国和异域的美食享受,特别是目的地的游览和时空跨越,还有各地的特色购物体验以及休闲娱乐,组织者和管理者都是导游员。因此,导游员有“旅客之友”、“旅客之师”、“民间大使”、“文化传播者”等美誉。

为此,一个称职的导游员,必须具备优良的道德品质和丰厚的文化涵养,同时又得具有丰富的实践经验。取得了导游资格,不是学习的终止,而是新的学习的开始。学习,学习,不断地学习——要成为导游员的工作和生活的习惯。唯有如此,导游员才能充满工作和生活活力。离开学习或中断学习,导游员的实际生命是脆弱的、短暂的。

导游员的学习途径无非是两大方面。一个是书本方面。导游员应该经常读书,日积月累,终成“江海”(荀子说“不积小流,无以成江海”),终至“千里”(荀子说“不积跬步,无以至千里”)。正是如此,“驽马十驾,功在不舍”(荀子《劝学篇》)。另一个很重要的方面,就是勇于实践,善于实践。实践出真知,实践是常青的。导游员在带团中,时空不断在变,对象不断在变,情况不断在变,要勇于实践,善于实践,才能切时、切地、切情,不断地合法合理合情地应对,也才能使游客满意、旅行社满意、行政管理部门满意。一个成功的导游员,应该将书本学习和实践学习这两方面完美地结合起来,才能不断地做好工作,创造出新的成绩。

喜闻张松青导游多年来注重读书积累,又注重实践总结,并将两者结合,撰写成书,命名为《导游实战攻略》。随兴读之,深感其“入门篇”、“讲解篇”、“实务篇”、“随笔篇”、“资讯篇”,谋篇甚完整,且皆为读书和实践之结晶。关于导游词创作和应用,叙之切中要旨,举例颇具个性,读之令人兴趣频发,用之使人思路打开。关于导游过程中的实务,皆为亲身的经历、亲身总结的经验,

读之情切,激发领悟,鼓励实践。随笔和资讯,又多颇具生命力的实例和知识小品,既可供导游员讲解引用,又可供其案头查阅。

特此为序,祝贺张松青撰写的《导游实战攻略》正式出版,并相信在实践中一定会发挥良好的作用。同时相信张导一定会与时俱进,使《导游实战攻略》常新常青。

2013年7月

自序

“读万卷书，行万里路”是前人修学的座右铭，而我们导游员还应更进一层，“修万重德，结万人缘”。如是，方能渐入佳境。

二十多年前，范能船教授等老前辈就努力倡导“做学者型导游”，开旅游界博学修德之新风。前辈的风范和学问，足令我辈高山仰止，景行行之。前辈的热诚和博学，为我的成长倾注了一泓定根清泉。成长中，我是一个乐于探索的行者，云游五洲大地，悟道千年历史；成长中，我又是一个潜心禅修的居士，研读旅游管理之“经书”，撰写导游实践之“偈语”。

“工作着，享受着”是一种幸运。即便是一个富有的国王也未必能像一个幸运的导游那样潇洒地走遍天下。皇宫是国王深居的府邸，世界是导游漫步的花园。

有位先哲说过：“人生的道路一边是鲜花，一边是荆棘。”导游之路同样一边是快乐，一边是艰辛。在20世纪90年代初的一次上海市导游大奖赛中，评委问我：“你多年导游工作中最深刻的体会是什么？”我用一句话做了回答：“辛勤的享受！”因为这句话，我们这个团队从上海市第五名跃升到并列第三名。

这些年来，我陆续为亚洲一些中文刊物写了一些宣传中国旅游文化的文章（部分实用性较强的文章附录在本书中），其间萌生了要为导游的实践写一本参考书的想法。本书的宗旨是实用、新颖、有趣，只讲真实的小故事，不侃空泛的大道理。我昨天的故事流淌在书中，您明天的路途延伸在脚下。

本书的内容分入门篇、讲解篇、实务篇、随笔篇和资讯篇五大块，其中讲解篇重在探讨个性化导游词的创作和运用，实务篇则旨在剖析自己二十余年的从业经验和教训，以期让我的“滑铁卢”成为朋友们的“凯旋门”。

导游员，应该是个智者，智而非圆滑；导游员，应该是个勇者，勇而不鲁莽。智，自能处变不乱；勇，方能临危不惧。我们必须独自承受压力，我们甘愿与游客分享快乐，在整个旅游链条中导游员是最重要的环节。“硬件不足软件补”

就是业界的一句行话,这个软件就是导游服务,而导游服务不好,再好的硬件也要大打折扣。

祖国山河美不美,全在导游一张嘴。从这层意义上讲,导游员的讲解是极其重要的。导游词有文采,导游员才能有风采,一个优秀的导游员必须能创作因客而异、应时而异的导游词,而决不满足于人云亦云。把文化心理研究运用在导游讲解服务中,是我二十余年的心血结晶,可说是迄今独树一帜的课题,很有实用价值。

山不在高,有仙则名;水不在深,有龙则灵;书不在厚,有用则行。为谋生而当导游,这本浅浅的书也许是手里一张实用的饭票;为历练而当导游,这本小小的书或许是鞋底一枚防滑的胶钉;为事业而当导游,这本薄薄的书抑或是囊中一片他山之石。

善于指点江山、解读历史谓之导游才华,善于弹风拨云、解读心语谓之导游品位。

才华,出于风起云涌的历练;品位,成于风轻云淡的心境。让我们努力做个有才华有品位的导游,指点江山,品味人生……

心路上

我拾起了

往事的落叶

于是

便有了

自己的书签

2013年6月

目录 CONTENTS

入门篇

涵养和才华的提升	3
心态调整	3
知识储备	6
才艺学习	11

讲解篇

导游词的创作和应用	21
亲切感人的欢迎词	23
新颖有趣的景点讲解	29
切时切景切情的途中讲解	38
意味隽永的欢送词	41
导游讲解小贴士	43
应景而变当自如	43
声情并茂方动人	45
导游词实例	48
佛教类	49
放下屠刀,立地成佛	49
孙中山普陀会罗汉	50
虎跑泉的螺蛳	52
高僧戏秦桧	55

岳飞奉诏,道月释梦	56
知客巧解乾隆禁令	59
功德箱的故事	60
济公出世	63
敬香有讲究	66
道教类	69
蒙恬迎财神	69
月下老人	70
韩湘子度韩愈	72
紫气东来	74
人物类	76
苏东坡智破杀人案	76
徐文长西湖题画	78
徐文长题匾	80
祝枝山祝寿	82
祝枝山写春联	83
丁宫保怒斩安德海	84
吃醋的故事	86
文财神范蠡	87
周恩来与尼克松	89
抗暴英雄潘秀竹	90
园林类	93
豫园大假山景区	93
西湖第一名园	95
蠡园(节选)	97
风物类	99
桂花栗子	99
碧螺春	101
有趣的中国茶道	102
千岛湖之吻	108
寿桃	110

定胜糕	112
年糕	113
为何要“做七”	114
蟹的来历	116

实务篇

出团之前细筹划	121
了解游客情况	121
制订接待方案	121
准备小小礼品	123
服务细节见功夫	124
要把客人当亲人	124
宁可缺钱不可缺德	127
接送游客要到位	128
内急不可唤“解手”	129
游客生日是商机	130
食如天大巧安排	131
客房安排有讲究	133
巧对游客说“不”字	134
“好事”不能做过头	136
细枝末节非小事	138
有礼智对无理客	140
无理挑刺有礼应	140
导游不计客人“过”	141
司导互动“哥俩”好	144
先戴高帽子	144
生活多照顾	145
经济让点利	145
适当扮点老	146
地陪担当成好事	149

成全全陪“做人”	149
减让全陪“做事”	150
全陪全责无小事	151
全陪有全责	152
全陪要“义为”	153
随机应变解难题	155
交通应变	155
住宿应变	160
景点应变	161
旅游购物须多赢	163
取之有道	164
舍之有义	166
导控团队有窍门	168
单车团重在氛围	168
多车团重在协调	170
防走失重在预案	172
义不容辞护游客	174
以智为先	175
以勇守底	176
自律自防小贴士	178
导游的自律	178
导游的自防	181
随 笔 篇	
情醉东钱湖	189
走近朱镕基	190
与孙雯同桌	191
贾平凹的“难吃”	192
握手曼德拉	193
落樱缤纷	194



资讯篇

导游小常识	199
中国古代十大高僧	199
中国古代十大名相(以朝代排序)	199
中国古代十大名将(以历史名望排序)	201
中国古代十大名医(以朝代排序)	202
中国古代十大诗人(以年代排序)	203
中国古代十大名厨(以年代排序)	204
中国十大名茶	204
中国古代四大美女	205
人生四大美事	205
中国四大名瓷窑	205
中国四大名刹	206
中国四大名塔	206
中国四大名绣	206
中国四大名扇	206
中国四大名花	206
中国四大名亭	207
中国四大名桥	207
三姑六婆	207
三皇五帝	207
三清四御	207
三山五岭	208
中国历代圣人的雅号	208
婚姻的纪年	208
大煞风景	209
十八层地狱	209
罗 汉	211
六字真言与科学养生	212

道家五行与人体五脏	213
《禹贡》九州	214
四书五经	215
一竹四德	215
柳树为何姓杨	215
丈人缘何成“泰山”	216
骂人害己	217
门当户对	217
九五之尊	218
道教三轿	218
名人的身高	218
名言的真相	219
中国大中城市的别称	219
中国大中城市的市花	220
中国城市地名谜语	222
中国各地的三宝	222
中国最美丽的风景	223
百位行业祖师	225
幽默小段子	231
北寺塔“不”是塔	231
我也打歪了	232
神父和司机	233
官员狂扁海盜	233
电脑征婚	234
忘交电费的后果	234
谜语小故事	234
拦车考孔子	235
拍错马屁	235
改联气官宦	236
已通七窍	236
巧对成巧谜	237



诗 厨	237
神童解缙	238
名医戏官宦	238
伍子胥猜谜	238
识联济贫	239
请 酒	239
打 猎	240
诗人猜谜	240
卖 药	240
谜诗破谜	241
佛印宴友	241
盲人买罐	242
名人的机智	242
马克·吐温的道歉	243
莫泊桑的胡子	243
丘吉尔摇头	243
康德的惊讶	243
法拉第反诘	244
以鸟喻人	244
美讥法讽	244
回敬戈林	244
发现法拉第	245
哪条腿签字	245
再铺一张床	245
记者春秋	246
丘吉尔的风度	246
波尔森讽妄者	246
南隐论禅	247
巨人与侏儒	247
襁褓中的孩子	247
避雷针与婴儿	248

议员和毛驴	248
绅士是什么东西	248
留声机和助听器	249
爱迪生巧收“门票”	249
关于上帝	249
最大的乐事	250
注意观察	250
勋爵的伤	250
不是洗澡堂	251
爱因斯坦妙论“国籍”	251
一个人就够	251
时间与永恒	252
大纸篓	252
意 识	252
爱因斯坦“应聘”	252
后记	254

导游实战攻略

入门篇

考取了导游资格证,入门了吗?

入,也未入!用佛家做个比喻,最初境界的外山门,方入;高深境界的无碍门,远远未入。

初入山门,会念经却未必能解经意,必不能传经弘法,尚是一着袈裟的俗子而已。入得梵宫门,方知佛海之深广;入得无碍门,方能观大千世界如掌中芥子;观掌中芥子知大千世界,是为无碍境界。沙门如此,导游亦如此。

心越远,门越近。同样这扇门,有人走了一生却未入法门;有人单凭一心,却尽得禅妙。何故?一者用脚,一者用心。

导游的无碍境界——创作,文思如泉;讲解,妙语如珠;应变,神定气闲。

您,入了哪重门?

