

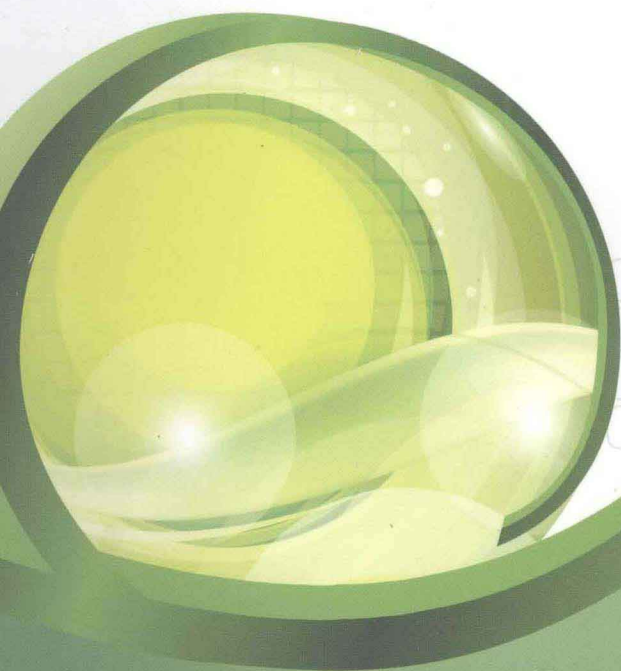


高等职业教育“十二五”规划教材
旅游管理专业教学改革教材

DAOYOU SHIWU

导游实务

王 平 于英丽 主编



中国轻工业出版社

高等职业教育“十二五”规划教材
旅游管理专业教学改革教材

导游实务

主 编	王 平	于英丽	
副主编	张颖新	李 婷	孙 静
参 编	张 蓓	王树利	郑晓楠
	袁 琳	王 玉	

 中国轻工业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

导游实务/王平, 于英丽主编. —北京: 中国轻工业出版社, 2012. 5

高等职业教育“十二五”规划教材. 旅游管理专业教学改革教材

ISBN 978-7-5019-8728-3

I. ①导… II. ①王…②于… III. ①导游—高等职业教育—教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 046668 号

责任编辑: 张文佳

策划编辑: 张文佳

责任终审: 劳国强

封面设计: 锋尚设计

版式设计: 锋尚设计

责任校对: 晋洁

责任监印: 吴京一

出版发行: 中国轻工业出版社 (北京东长安街 6 号, 邮编: 100740)

印刷: 北京君升印刷有限公司

经销: 各地新华书店

版次: 2012 年 5 月第 1 版第 1 次印刷

开本: 787 × 1092 1/16 印张: 14.75

字数: 350 千字

书号: ISBN 978-7-5019-8728-3 定价: 30.00 元

邮购电话: 010-65241695 传真: 65128352

发行电话: 010-85119835 85119793 传真: 85113293

网址: <http://www.chlip.com.cn>

Email: club@chlip.com.cn

如发现图书残缺请直接与我社邮购联系调换

120133J2X101ZBW



前言

《导游实务》是旅游管理专业主干核心课程,通过本教材的学习,使学生具有良好的导游职业道德和职业素养,能够运用导游讲解方法知识、服务程序标准相关知识、事件处理方法相关知识,承担定点、地陪、全陪、大地陪、领队的导游服务工作,处理好旅游活动中遇到的各种问题。

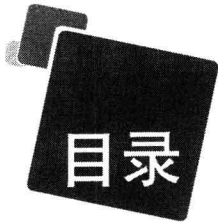
本教材内容是在充分运用工作过程系统化开发方法,开发课程后产生的,教材的结构设计突破以往科目课程的传统套路,能够体现项目课程授课思路,为行动导向和过程导向教学模式所用;通过导游岗位工作任务分析,设计学习情境,选取工作过程为导向的教学内容,配备适合引导文教学、四阶段教学、案例教学、项目教学等多种教学法的辅助教具和教学材料;教材的学习目标与评价的设计和教学内容是相互匹配的,既注重知识的广度与深度,又能充分体现专业能力、方法能力和社会能力的培养;教材的表现形式体现可视化原则,多用图形、图片、图表等来表达,便于学生学习和理解。本教材根据定点导游、地陪、全陪、大地陪、领队的工作内容设定5个学习情境。

本教材由王平、于英丽任主编,张颖新、李婷、孙静任副主编,张蓓、王树利、郑晓楠、袁琳、王玉参编。各项目分工如下:情境一、五由王平、郑晓楠、袁琳编写;情境二由李婷、于英丽、王玉、张蓓编写;情景三、四由张颖新、孙静、王树利编写。王平、张颖新、李婷负责本教材编写体系的设计和后期统稿工作。本教材在撰写过程中得到了长春职业技术学院旅游专业于英丽主任和中国轻工业出版社工作人员的大力支持,在此表示衷心的感谢!

“金无足赤,人无完人”,在教材的写作过程中,编写组成员深感高职旅游管理专业课程改革的艰难,踏着前人的脚步为后人做攀登的基石,书中不足之处,恳请专家、学者及同行见谅并提出宝贵意见。

编 者

2012年4月



目录

学习情境1 定点导游服务——校园导游	(1)
任务1 校园导游词撰写	(2)
任务2 校园导游线路设计	(15)
任务3 校园导游词讲解	(21)
学习情境2 地陪导游服务——市区导游	(32)
任务1 接团前的准备工作	(33)
任务2 接站服务	(53)
任务3 市区旅游车讲解	(64)
任务4 入住和用餐服务	(71)
任务5 景区游览服务	(80)
任务6 购物服务	(87)
任务7 文娱活动服务	(96)
任务8 送站及后续服务工作	(102)
学习情境3 全陪导游服务	(112)
任务1 全陪服务准备工作	(113)
任务2 全陪接待方案实施	(129)
任务3 全陪突发事件处理	(136)
学习情境4 大地陪导游服务	(144)
任务1 大地陪服务准备工作	(145)
任务2 大地陪接待方案实施	(159)
任务3 大地陪突发事件处理	(165)
学习情境5 海外领队服务	(173)
任务1 团队出发前的准备工作	(174)
任务2 出入境服务	(190)
任务3 他国境内领队服务	(206)
任务4 回程及离团后续服务	(219)
参考文献	(229)

学习情境1

定点导游服务—— 校园导游

.....

情境名称	定点导游服务——校园导游
情境介绍	定点导游即景区讲解员，通常此岗位能力教学活动需要在景区进行，教学成本较高。其实定点导游的核心能力为导游讲解，实训场所只是教学活动的载体，将校园作为景区进行实训一样可以达到核心能力培养的目标。 该情境针对培养定点导游服务而设计，以本学校校园为依托，教学内容贯穿校园游览的真实任务，培养学生导游词创作能力，设计游览线路的能力，掌握导游讲解的标准，具备完成本校园导游词讲解的能力，为日后做好地陪导游员、全陪导游员打下坚实的基础。 本情境分为三项任务，包括校园导游词撰写、校园导游线路设计和校园导游词讲解。在情境授课中，教师需根据学生和本校园具体情况设计不同类型和不同参观目的的客人，由此设计不用游览任务，并要求学生通过小组合作的方式完成校园导游词、游览线路设计和实景讲解三项任务，使学生体验团队合作的重要性，培养学生的职业素养。
能力目标	1. 通过对校园内外部环境的了解和校园文化内涵建设的挖掘，能够小组合作撰写校园导游词。 2. 能够根据不同游客的特点和需求设计校园导游参观路线，有针对性地进行导游服务。 3. 能够为“游客”提供标准化、个性化的校园导游讲解服务。 4. 能够为新生、老生、教师、参观视察领导提供校园讲解服务。
知识目标	1. 掌握撰写导游词的基本方法。 2. 掌握设计参观路线的原则和方法。 3. 掌握导游语言的运用和导游讲解的原则与技巧。 4. 掌握校园简介和相关导游知识。
素质目标	1. 初步具备沟通与交流能力。 2. 具有一定的团队合作意识和职业责任感。 3. 认识导游职业，产生热爱的情感。

任务

1

校园导游词撰写

 【任务描述】

根据班级学生的数量，以 5~6 人为一组，将班级学生分成若干个小组。教师给出一篇导游欢迎词例文，导入欢迎词所包含的内容，并指导学生独立撰写欢迎词；教师讲授导游词写作基本知识，带领学生共同完成学院概况的撰写；小组领取不同的写作任务，根据任务中所针对的服务对象，讨论并设计导游词的结构和内容，使学生掌握校园介绍的写作技巧，完成导游词的撰写。

 【学习目标】

1. 能力目标

通过训练，学会运用适当的词语和写作知识进行校园导游词的撰写与编排，学会运用导游词的写作等知识进行导游词的创作，增强导游语言的运用能力。

2. 知识目标

掌握导游词的写作方法和写作注意事项，掌握导游词写作的表达方式，熟练掌握导游词的写作技巧。

3. 素质目标

勤于思考，培养小组合作精神和凝聚力、积极参与活动的意识。

 【相关知识】

一、 导游与导游词

（一）导游

导游即引导游览，让游客感受山水之美，并且在这个过程中给予游客食、宿、行等各方面帮助，并解决旅游途中可能出现的问题的人。在我国，导游人员必须经过全国导游人员资格考试以后才能够从业。

在法规方面，在中华人民共和国国务院令 263 号《导游人员管理条例》中，将导游员定义为：“导游人员，是指依照本条例的规定取得导游证，接受旅行社委派，为

旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。”

具有高级中学、中等专业学校或者以上学历，身体健康，具有适应导游需要的基本知识和语言表达能力的中华人民共和国公民，可以参加导游人员资格考试；经考试合格的，由国务院旅游行政部门或者国务院旅游行政部门委托省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门颁发导游人员资格证书。

有下列情形之一的，不得颁发导游证：

- (1) 无民事行为能力或者限制民事行为能力的。
- (2) 患有传染性疾病的。
- (3) 受过刑事处罚的，过失犯罪的除外。
- (4) 被吊销导游证的。

(二) 导游的分类

导游人员根据工作范围和工作内容的不同、服务对象和服务语言的差异以及业务性质和服务方式的不同，可以有不同的分类方法，目前，我国的导游人员通常按以下几种方式进行分类：

按职业性质可分为专职导游员和兼职导游员。

按使用的语言可分为中文导游、外语导游、地方语导游、民族语导游。

按技术等级可分为初级导游、中级导游、高级导游和特级导游。不同级别导游员综合能力构成如图 1-1 所示。

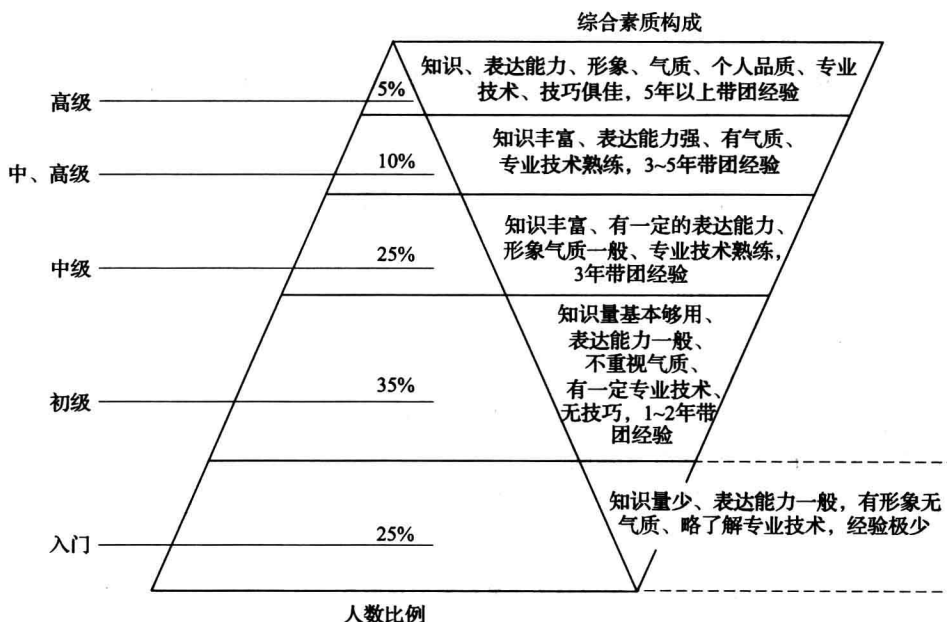


图 1-1 不同级别导游员综合能力构成

按导游业务范围和工作地区可分为海外领队、全程陪同、地方陪同、定点导游。

海外领队：取得出境旅游领队证，接受具有出境旅游业务经营权的国际旅行社的委派，从事出境旅游领队业务的人员。

全程陪同（简称全陪）：全陪是指受组团旅行社委派，作为组团社的代表，在领队和地陪导游人员的配合下实施接待计划，为旅游团（者）提供全程陪同服务的导游人员。

地方陪同（包括大地陪^①，简称地陪）：地陪是指受接待旅行社委派，代表接待社，实施接待计划，为旅游团（者）提供当地旅游活动安排、讲解、翻译等服务的导游人员。

定点导游^②：也称景点讲解员，定点导游服务是导游服务的一个组成部分，包括旅游区、自然保护区、博物馆、纪念馆、名人故居等地的导游服务。

（三）导游词

1. 导游词的概念

导游词是导游人员向游客提供旅游服务时使用的讲解词，是导游员同游客交流思想，引导游客游览观光，向游客传播文化知识的工具。导游词的作用主要表现在宣传地方文化，景点介绍，情感交流等几个方面。

2. 导游词的表现方式

导游词有口头语导游词、书面语导游词和态势语导游词等分类。其中口头语导游词居主要地位，其他类导游词起辅助作用。不论是哪一类导游词都要经过精心设计。口头语导游词和书面语导游词也是应用写作的文体之一。只有在掌握丰富的资料的基础上，经过科学系统的加工整理，并在实践中不断修改、丰富和完善，才能形成具有自己特色的导游词。

3. 导游词的内容

导游员向游客提供服务时使用的语言均属于导游词范畴，基本内容包括：

- （1）欢迎词、欢送词。
- （2）餐饮、住宿等接待设施介绍。
- （3）接站、送站、购物等标准化服务项目导游词。
- （4）景区、景点、娱乐项目导游词。
- （5）游戏、笑话导游词。
- （6）风光导游词。
- （7）民风民俗导游词。

以上七类导游词中，（1）~（3）类属于带团程序类导游词；（4）~（7）类属于地方旅游资源^③讲解与文化传播类导游词。

不同内容的导游词，不论哪一类的导游员都有所涉及，只是重点不同，在各类导游

① 大地陪，一个较大区域执行地陪导游服务标准的导游员，至少要离开导游所在城市，在全省范围内，甚至是在几个省之间进行地陪导游服务。

② 本教材根据定点导游、地陪导游、全陪导游、大地陪导游、海外领队五类导游员的典型工作任务，设定学习情景。

③ 旅游资源分为人文旅游资源和自然旅游资源两种。人文旅游资源主要指由各种社会环境、人民生活、历史文物、文化艺术、民族风情和物质生产构成为人文景观，由于各具传统特色，而成为旅游者游览观赏的对象，另外游戏、笑话也属于人文旅游资源范畴。

员讲解量比重方面,定点导游员与地陪导游员的讲解量更大一些,全陪、领队的讲解量则相对少一些,如图1-2所示。

对于定点导游员来说,带团程序类导游词主要涉及的是欢迎词、欢送词两种;在地方旅游资源讲解与文化传播类导游词方面主要涉及的是景点、景区讲解,民风民俗讲解等。

导游种类	导游词内容							
领队	欢 迎 词	欢 送 词	接站 送站	游戏 笑话	民风 民俗	风光 导游	景区	餐饮 住宿 购物
全陪							景点	
定点导游								
地陪			接站 送站				娱乐	
	带团程序类导游词			旅游资源讲解与文化传播类导游词				带团程序类导游词

图1-2 导游词构成

小贴士

从某种意义上讲,导游既是团队的服务者,也是团队的管理者、指挥者,又是团队接待单位的监督者。对于定点导游员和地陪导游员来说,讲解类服务技能、行程安排与设计的服务技能要求较高;而对于全陪导游员和海外领队来说,则要求其具备一定的管理技能,主要起到对团队的指挥、控制和对接待单位的监督工作以及对突发事件的处理工作等,如图1-3所示。

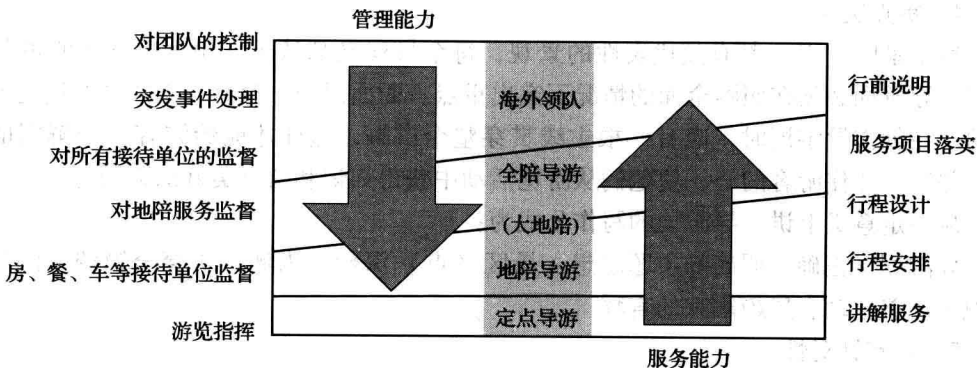


图1-3 各种类型导游服务能力与管理能力分析

(四) 导游词写作的总体要求

1. 强调知识性

一篇优秀的导游词必须有丰富的内容,融入各类知识并旁征博引、融会贯通、引入

入胜。

导游词的内容必须准确无误，令人信服。

导游词不能只满足于一般性介绍，还要注重深层次的内容，如：同类事物的鉴赏、有关诗词的点缀、名家的评论等。这样会提高导游词的档次水准。

2. 讲究口语化

导游语言是一种具有丰富表达力、生动形象的口头语言，这就是说，在导游词创作中要注意多用口语词汇和浅显易懂的书面语词汇。要避免难懂的书面语词汇和音节拗口的词汇。多用短句，以便讲起来顺口，听起来轻松。

强调导游口语化，不意味着忽视语言的规范化。编写导游词必须注意语言的品位。

3. 突出趣味性

为了突出导游调的趣味性，必须注意以下六个方面的问题：

(1) 编织故事情节。讲解一个景点，要不失时机地穿插趣味盎然的地方传说和民间故事，以激起游客的兴趣和好奇心理。但是，选用的传说故事必须是健康的，并与景观密切相连。

(2) 语言生动形象，用词丰富多变。主动形象的语言能将游客导入意境，给他们留下深刻的印象。

(3) 恰当地运用修辞方法。导游词中，恰当地运用比喻、比拟、夸张、象征等手法，可使静止的景观深化为生动鲜活的画面，揭示出事物的内在美，使游客陶醉其中。

(4) 幽默风趣的韵味。幽默风趣是导游词艺术性的重要体现，可使其锦上添花，气氛轻松。

(5) 情感亲切。导游词语言应是文明、友好和富有人情味的语言，应言之有情，让游客备感亲切与温暖。

(6) 随机应变，临场发挥。导游词创作成功与否，不仅表现其知识渊博，也反映出导游随机应变、临场发挥的能力。

4. 重点突出

每个景区（点）都有其代表性的景观，每个景观又都从不同角度反映出它的特色内容。导游词必须在照顾全面的情况下突出重点。面面俱到，没有重点的导游词是不成功的。在创作导游词时，应有一根主线贯穿整个讲解，这样才能给游客一个鲜明的印象，并牢牢抓住游客的心，使他们从游览活动中获得知识和留下美好深刻的记忆。

从一定意义上讲，导游词的写作公式为：

导游词 = 正确和明确的主题思想 + 景区（点）深刻的内涵 + 贯穿全篇统一的相关知识 + 优美生动和风趣幽默的言辞

5. 要有针对性

导游词不是以一代百、千篇一律的。它必须是从实际出发，因人、因时而异，要有的放矢，即根据不同的游客以及当时的情绪和周围的环境进行导游讲解之用。切忌不顾游客千差万别，导游词仅一篇的现象。编写导游词一般应有假设对象，这样才能有针对性。

6. 重视品位

创作导游词必须注意提高品位，一要强化思想品位，因为弘扬爱国主义精神是导游

员义不容辞的职责；二要讲究文学品位，导游词的语言应该是规范的，文字是准确的，结构是严谨的，内容层次是符合逻辑的，这是对一篇导游词的基本要求。如果再在关键之外适当地引经据典，得体地运用些诗词名句和名人警句，就会使导游词的文学品位大大提高。

（五）定点导游使用的导游词

定点导游使用的导游词一般包括：欢迎词、欢送词和地方旅游资源讲解与传播类导游词。讲解时一般由以下几个步骤组成。

1. 欢迎词

内容包括：表示欢迎、介绍人员、介绍行程、表明态度、预祝愉快。重点表现对游客到来的欢迎和喜悦之情。

2. 整体介绍

用概述法介绍旅游景区，帮助游客宏观了解，引发游客兴趣，介绍在景区内的游览时间，游览路线，必要的注意事项，景区最突出的特色和基本概况等。

3. 重点讲解

即对主要游览内容的详细讲述，因而是导游词最重要最精彩的组成部分。

4. 欢送词

内容包括：表示惜别、感谢合作、回顾旅游、征求意见、期盼相逢。重点表现游览结束时对游客的惜别，对游览项目的总结。

二、欢迎词的内容及形式

欢迎词，是指客人光临时，为表示热烈的欢迎而热情友好的讲话。不论哪一类导游都会使用到。导游“欢迎词”是一段美丽的开始，第一印象艺术性地致好导游“欢迎词”太重要了，它就好比一首音乐的“序曲”，一场好戏的“序幕”，一部优秀作品的“序言”。中外的游客都讲究“第一印象”，而致欢迎词是给客人留下“第一印象”的绝佳机会，我们应当努力展示自己的艺术风采，“良好的起点”就是“成功的一半”。

（一）欢迎词①内容

表示欢迎、介绍人员、预告节目、表明态度、预祝愉快。

（1）表示欢迎：即代表接待社、组团社向客人表达欢迎之意。

（2）介绍人员：即介绍自己，介绍参加接待的领导、司机和所有人员。

（3）预告节目：即介绍一下城市的概况和在当地将游览的节目。

（4）表明态度：即愿意为大家热情服务、努力工作，确保大家满意。

（5）预祝愉快：即希望得到游客的支持与合作，努力使游览获得成功，祝大家愉快、健康。欢迎词切忌沉闷，切忌死板，如能自然、风趣，会缩短与游客的距离，使大家很快成为朋友，熟悉起来。

① “欢迎词”与“欢迎辞”，在导游学科中的意思是相同的，在书面语中常用“辞”，表现文雅，用于口语时则常用“词”。

除此之外,导游欢迎词注意汲取一些名言、谚语,充满文采,会收到很好的效果,下面一些言语,可参考使用:“有朋自远方来,不亦乐乎”;“千里有缘来相会”;“十年修得同船渡”;“世界像部书,如果您没出外旅行,您可能只读了书中的一页,现在您在我们这里旅行,让我们共同读好这中国的一页”。

(二) 形式

欢迎词的形式可分为规范式、聊天式、调侃式、抒情式、安慰式五种。

1. 规范式

规范式欢迎词是中规中矩、浅显直白,既没有华丽的词汇修饰,也没有风趣的幽默表现的欢迎词。这种方式只适用于旅游团规格较高、身份特殊的游客。对大多数游客不太适用,显得单调,甚至会使游客产生反感,起不到好的作用。

2. 聊天式

聊天式欢迎词是感情真挚、亲切自然,声音高低适中、语气快慢恰当、娓娓道来的闲谈式欢迎词。这种方式切入自然,游客易于接受,在不知不觉中导游与游客已经像老朋友一样熟悉了,尤其适用于以休闲消遣为主要目的的游客。

3. 调侃式

调侃式欢迎词是风趣幽默,亦庄亦谐,玩笑无伤大雅,自嘲不失小节,言者妙语连珠,听者心领神会的调侃式欢迎词。这种形式的欢迎词,可以使旅游生活气氛活跃融洽,使游客感到轻松愉悦,情绪高昂,能有效地消除游客的陌生感及紧张感,但不适用身份较高、自恃矜矜的游客。

4. 抒情式

抒情式欢迎词是语言凝练、感情饱满,既有哲理的启示,又有激情的感染,引用名言警句自如,使用修辞方式得当的抒情式欢迎词。这类欢迎词能够激发游客的兴趣,烘托现场气氛,使游客尽快产生游览的欲望与冲动。这种方式不适用于文化水平较低的游客。

5. 安慰式

安慰式欢迎词语气温和,入情入理,用一片善解人意的话语,拨开游客心中的阴云。在旅途中常常会遇到一些不尽如人意的事情,使游客的心情变坏,甚至愤愤不平。比如,由于某些原因交通工具晚点,出站时游客为某些小事与工作人员发生争执,行李物品的损坏或丢失以及旅游团内部的矛盾等,都会造成游客一出站就有不开心的表现。这种方式是在游客情绪低落、游兴锐减的情况下,有针对性地使用的欢迎词,目的是使游客尽快地消除心中不快,变消极为积极,为今后的导游行程奠定良好基础。

导游欢迎词例文

各位游客大家好:

首先我代表××旅行社欢迎各位来到我国的塞北名城——大同。我是咱们这个团这次大同之行的导游员,我叫李燕,大家叫我“小李”或“小燕子”都可以。为我们开车的师傅叫刘刚,已经有十几年驾驶旅游车的经历,技术十分娴熟。我和刘师傅非常愿意为大家提供满意的服务。在未来的几天里,各位团友如果有什么问题,请尽

管提出来,我们将会竭尽所能为您服务。我们衷心希望各位团友在大同玩得开心、愉快。接下来我为大家介绍一下我们今天的行程……

三、旅游资源讲解与文化传播类导游词

(一) 导游词的功能

1. 引导游客鉴赏

导游词的宗旨是通过对旅游景观绘声绘色地讲解、指点、评说,帮助旅游者欣赏景观,以达到游览的最佳效果。

2. 传播文化知识

传统文化知识即向游客介绍有关旅游胜地的历史典故、地理风貌、风土人情、传说故事、民族习俗、古迹名胜、风景特色,使游客增长知识。

3. 陶冶游客情操

导游词的语言应具有言之有理、有物、有情、有神等特点。通过语言艺术和技巧,给游客勾画出一幅幅立体的图画,构成生动的视觉形象,把旅游者引入一种特定的意境,从而达到陶冶情操的目的。

此外,导游词通过对旅游地出产物品的说明、讲解,客观上起到向游客介绍商品的作用。

(二) 导游词写作步骤

1. 收集资料

编写导游词首先需要收集大量的与讲解对象相关的信息资料,包括景区自然地理环境信息、历史沿革信息、文学诗词信息、民间传说典故等。既可以通过有关书籍报刊、网站、现有的资料来收集,也可以深入实地考察调研。收集资料的工作应该是做得越多越好、越深越好,这样可以保证讲解中有足够的素材。

收集资料分为一手资料和二手资料(案头资料)两种。

其中,导游员在撰写导游词时多采用收集二手资料的方法,即通过网络、景区词典、宣传介绍等获得的资料。

一手资料即对景区进行实地调研所获得的资料,调研的方法也很多,如观察法、访谈法、调研问卷法、专家法等。在调研之前导游员应确定好调研的对象,如采访景区的工作人员、旅游者或者一些专家等,然后设计一份调研材料以备做记录使用,如表1-1所示。调研的问题分为开放性问题 and 封闭性问题两种,开放性问题如对景区的感受、见解、价值等,由调研对象自由发挥,导游员即时调整被调研对象的谈话方向,不要跑题,并做好记录即可;封闭性问题则由导游员设计好一系列的问题,问题要明确,由调研对象进行回答,导游员做好记录,或由被调研对象亲自填写。调研时最好能奉送一份小礼品,有助于获得更准确的调研资料。

这些资料还不能算是正规的导游词,导游员需要对收集来的资料进行再整理以获得最终的导游词。



表 1-1

导游词资料收集调研表

导游词资料收集调研					
景区概况					
成立时间		地点（地址）		隶属单位	
价值	历史：				
	文化：				
包括景点	景点 1： 景点 2： 景点 3： 景点 4：				
各景点资料					
景点 1	× × ×				
景区内位置		成立时间			
历史价值	1. 2.				
包括景观	1. 2.				
特色	1. 2.				
游客兴趣点	1. 2.				
对景点的感受	1. 2.				
景点 2	× × ×				
景区内位置		成立时间			
历史价值	1. 2.				
包括景观	1. 2.				
特色	1. 2.				
游客兴趣点	1. 2.				
对景点的感受	1. 2.				

在通篇导游词整理好以后,最好还能够根据所要带领的游客的属性,有针对性地对导游词进行修改,如对工人、教师、学生(大学生、中学生、小学生)、医生等,找出最有吸引力的导游词,进行再次整理。

2. 整理并筛选收集的资料

(1) 整理资料。在撰写导游词前期收集的资料内容涉及广泛,需要加以分类整理,为后期编写导游词奠定基础,可以将有关资料分为历史类、自然类、地理类、文化类、建设成就类等。因此撰写的内容需要结合景点实际情况、导游员的工作体会、旅游者的兴趣爱好等因素不断地充实完善、持之以恒。

(2) 确定讲解的主要内容。尽管导游讲解内容是发散的,要求看到什么就讲什么,属于陈述式或借景发挥式的讲解,但是编写导游词时导游员需要根据收集到的资料和服务对象的特征确定撰写的立意和主要内容,以确保内容的核心与导游词的品位。例如编写旅游分院的导游词,学生可以选择不同类型的资料作为讲解的主要内容,立意可以确定为盛赞旅游分院的辉煌,也可以是其他。这样的思考过程其实就确定了前期收集整理资料的筛选标准:与导游词立意相关的信息要优先选入,并重点讲解;其他信息酌情筛选,讲解中主要发挥辅助和补充完善的作用。

(3) 确定撰写的先后顺序。导游词是为现场讲解服务,因此内容的先后顺序应该与游览的先后顺序一致。编写之前,导游员应该掌握理想的游览路线,明确各个景点游览的先后顺序,再组织有关信息,形成导游词。对于游览路线,导游员应该做到成竹在胸,信手拈来,这就是导游讲解的时间线索。有了这一线索,导游词就是“形散而神不散”的,即使实际工作中有各种因素干扰讲解,导游员也可以熟练地将讲解内容拉回到既定的思路中来。

四、 欢送词的内容及形式

(一) 欢送词的作用

首先是为行程画上完整的句号。前面的讲解及各项服务,即使再优质,没有一个高质量的欢送词,都会使游客产生“人走茶凉”,甚至产生“导游与游客是金钱交易,无情无义”之感,使导游前面打下的所有好印象都付之湮灭。所以,无论哪类导游,带团的程序一定要标准、完整,欢送词是所有优质服务的点睛之笔,千万不可虎头蛇尾。其次是征求意见,弥补不足,把带团期间各方面的不足说出来,真诚道歉,取得游客的谅解,中国人认情多于认理,情到了,理也可以缓解。有些时候真诚的心加上感人的话语也可以起到弥补过错,补偿带团期间给游客带来的损失。最后是预祝平安,就像送别自己的朋友一样,真诚的告别和祝福平安是中国人的传统。

(二) 欢送词包含的内容

表示惜别、感谢合作、回顾旅游、征求意见、期盼相逢。

1. 表示惜别

表达对即将与朋友离别的惋惜之情。经过几日的朝夕相处,与游客之间产生真挚的友谊,留下联系方式,以便今后能够继续沟通。所谓旅游,是目前人类社会公认的面积

最广的社交活动，如果能够使旅游者产生某某省，某某城市有我一个做导游的朋友，这就是我们的成功所在了。

2. 感谢合作

对游客的理解和配合一定要感谢，让他们感觉到你的真诚，比如有人帮你在广场举旗子，有人帮你在景区里找人，这些点点滴滴都可以拿出来说一说，让客人知道导游也是人，也能体会到他们的好，没有大家的配合是不能这么顺利地完成任务的。还要感谢全陪、领队以及司机师傅，让气氛变得更加温馨一些。

3. 回顾旅游

对行程的简要回顾，把第一天、第二天、第三天都走了什么行程——帮助大家回忆一下，把他们已经飞远的心再次拉回到你身上来，在感慨时光飞逝的同时也能回忆起导游工作的艰辛。

4. 征求意见

对这几天行程中做得不足的地方，安排得不周到的地方说一说，有些问题说出来没准很容易就解决了，如果都不说就容易产生误会，真诚地道个歉，取得大家的谅解和理解也许就能避免日后的很多麻烦。

5. 期盼相逢

祝福平安，欢迎下次再来旅游。旅游者马上要上飞机或者火车返回自己的家乡了，送上真诚的祝福，会让旅游者感觉到心的温暖。

欢送词没有对错之分，更没有好坏之分，因为每个团的情况不一样，每个人的语气、态度也是不一样的，只要能做到真诚又不失幽默，有感而发，令客人回味无穷，产生共鸣就是一篇好的欢送词。

导游欢送词例文

好了，各位来自××的朋友，我们的车子现在已经行驶上了机场高速路，不堵车的话再过半个小时左右我们就能到达长春龙嘉国际机场了，在这里小邢很不舍但又不得不跟大家要说一声再见，为咱们东北之行画上一个句号了。

中国有句古话叫做“见面容易别时难”，回忆一下在几天前咱们在机场见面时，大家都还是陌生人，有些人好奇，有些人激动，有些人怀疑，有些人甚至还很抵触地跟我相见，说起来真是挺好笑的。来这里之前可能大家都对长春产生过很多幻想，对导游也有过想象，经过几天共同相处之后，你们觉得小邢这个导游行不行啊？（一片叫好声）呵呵，多谢！多谢！

马上呢，我们就可以坐上飞机，返回大家的温馨的家了，我想很多人做梦都想回家了，这几天小邢的确是让大家受了不少的苦，第一天大家一下飞机就带着大家到长影世纪城参观中国最大的科技电影主题公园，暴晒着排队，看了一天的电影，非常实验室里谁被大象喷了一脸水，密林古堡里又是谁被吓哭了呢？

第二天，天刚亮我们就奔向中国十大名山长白山西景区，体验了长白山下第一漂的刺激，水战之后，最失败的是我们竟然没有一位是全身而退，都成了落汤鸡。