

实训导向型旅游外语教材



# Essential English

for Outbound  
Tour Leaders

## 出境领队 实用英语指南

陈健◎编著

资深领队，经验传授 切身经历，悉心分享

 旅游教育出版社

## 作者简介



**陈健**，四川成都人，资深高级中英文导游、出境领队，从事旅游行业迄今三十多年，多年担任四川省文旅厅、成都市文化广电旅游局特聘培训专家及四川省导游资格考试口试评委。兼任四川省旅行社协会入境专委会主任、四川省导游协会副会长，以及四川省旅游学校、成都文理学院、四川交通职业技术学院等院校客座教授。

作者寄语



扫码看视频



扫码听全书音频

■ 实训导向型旅游外语教材

# Essential English

for Outbound  
Tour Leaders

## 出境领队 实用英语指南

陈健◎编著

北京·旅游教育出版社

## 图书在版编目 ( C I P ) 数据

出境领队实用英语指南 / 陈健编著. — 北京 : 旅游教育出版社, 2021. 7

实训导向型旅游外语教材

ISBN 978-7-5637-4267-7

I. ①出… II. ①陈… III. ①旅游—英语—高等职业教育—教材 IV. ①F59

中国版本图书馆CIP数据核字(2021)第117224号

实训导向型旅游外语教材

出境领队实用英语指南

陈健 编著

策 划	李红丽
责任编辑	陈卫伟
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	tepfx@163.com
排版单位	北京旅教文化传播有限公司
印刷单位	北京柏力行彩印有限公司
经销单位	新华书店
开 本	710 毫米 × 1000 毫米 1/16
印 张	16
字 数	183 千字
版 次	2021 年 7 月第 1 版
印 次	2021 年 7 月第 1 次印刷
定 价	48.00 元

( 图书如有装订差错请与发行部联系 )

## 序 1

最近，收到陈健的微信，说他准备写本书，聊聊自己多年担任出境游领队的体会和技巧。心里大为赞叹，因为在今天，很多我认识的金牌导游都纷纷转行，而陈健仍然执着地做着他钟爱的事业，而且愿与同行分享自己的经验和技巧。期望他的这一举动能够助力中国出境领队在逆势中扬帆。



陈健请我给他的书写序，我的第一反应是拒绝的，因为我自知不够阶高位重，没有足够的权威胜任这一重托。今天一早坐在飞往广州的航班上，闭眼沉思的时候，突然又想起这件事，想起我跟陈健的初始和为数不多的几次接触，有了一种想写点什么的冲动。也许我的寥寥数语无法满足读者对了解陈健和他的事业的渴望，但希望记录下我们在那不平凡的岁月里建立的友谊和信任。

初识陈健是在 2008 年。这一年的中国因为北京奥运会而举世瞩目，也因为世纪罕见的汶川地震让所有人揪心。得知地震的消息后，作为时任亚太旅游协会大中华区主任的我，第一念头是我们能为当地的会员做些什么？在地震后的第二周，当时的协会副总裁 Michael Yates 就亲赴成都了解灾情，慰问会员单位，并通过协会平台发出了汶川遭灾、但成都等地依然安全的信息，以改变游客因受海外媒体的影响认为整个四川都沦入灾区的片面认识。在震后一个月内，我们就派出有丰富经验的危机管理团队奔赴成都，与成都旅游协会联合举办了“成都旅游危机营销”培训班，通过分享其他目的地应对灾情的案例、分析成都资源优势和挑战以及头脑风暴等环节，激励与会业者树立信心，把握危机营销的机会。这一活动在当时的成都引起了不小的轰动，为情绪低落甚至不

知所措的业者带去了希望。

我就是在这个场合认识了陈健。他除了参与危机营销培训活动，还作为我们的导游，为来成都的海外专家介绍成都。听着他流利的英文、地道的表述和风趣的谈吐，简直想象不到他是自学成才的。最为印象深刻的是，他还带我去离成都几十公里的震中地区，慰问他的一位来自农村的同事和家人。尽管地震摧毁了家园，生活处于窘境，灾民连做饭也只能在田埂边简单操作，潦草充饥，但他们的乐观和热情让我深深感动。我和陈健也希望用这样的方式来帮助他受灾的同事和乡亲。

那些年里，每到成都，我都会和陈健见上一面，哪怕只有三五分钟，他总会饶有兴致地讲讲他的近况。他对巴蜀山区一草一木的热爱，特别是对藏区文化和老百姓的了解，与四川旅游大使——熊猫的渊源，都深深地印在我的脑海里，他是一个很好的中国故事的讲述者。后来，我知道他在业余时间里开始到学校授课，为导游和领队这个行当传道授业，培养新人；再后来，我为他在全国首届导游大赛荣获金奖感到高兴，逢人便说，我认识的成都导游陈健全国排名前三。

得知他将出书，我十分期待并为他的“工匠精神”点赞，不仅为他，更为这个行当，这个行业。

常 红

美国洛杉矶会议及旅游局中国首席代表

## 序 2

众所周知，在外旅游，人生地不熟，光是凭一股傻劲儿是行不通的。

决定一趟旅游是否成功，能否画下完美的句号，都仰赖于行前准备计划的周详与否。首先，大家可能会去查询网站或逛逛书店，搜寻旅游工具书和其他相关信息资料，再听听他人的建议，然后才会安心出发，以期在享受旅行中给予自己身心方面的洗礼，同时增加对其他艺术文化生活的认识。



在欧洲，我常见国人因语言障碍，又因国情、生活习惯或文化观点的差异，而造成无奈的误会与冲突；或因不小心导致护照遗失或个人财物被盗，还可能遭遇生病或车祸受伤，在慌忙焦虑中却不知如何以最简单的英语来陈述事件的过程，常常失去本该拥有的机会及权利。此时此刻，平时拥有的那份高情商争辩能力，却败在了“哑巴吃黄连，有苦说不出”。

单看书名《出境领队实用英语指南》(Essential English for Outbound Tour Leaders)，会让人以为这只是一本普通的针对领队的出国旅游英语工具书。但是，在展读阅览后，发现该书已超越市面上流行的旅游英语工具书。一来它没有陈旧词汇的编排，语言生动活泼，容易上手应用；二来该书中呈现了很多活生生的真实案例，处处见证了作者愿以其大方无私的出境旅游带团经验以及多元的文化思维角度来与读者分享。可以说，该书既有展现英语语言细节的显微镜功效，同时亦有引领读者远观及拓宽视野的望远镜实力。

我所认识的这位真诚乐善的作者陈健先生，因职业关系，愿意将多年来亲身带团出境旅游的经历和真实案例，分享给从事这一行业的同仁作借鉴和参考，可以说意义非凡。在涉及境外带团常规工作流程及医疗救助等方面的应急

处理时，或在涉及因东西方文化差异而衍生出不同的习俗观点时，该书可以教会读者如何恰当表达和处理，帮助他们解决遇事时“有口难言、求救无门”的困扰。

该书犹如一剂处方良药，能化解当下领队人员在出境带团过程中的困惑，让读者很快就能上手，在服务好游客团队的同时，周游列国，体验异域风情。期盼该书成为领队从业人员的良师益友。

苏美玉

国际艺术项目策划人

法国艺术暨文学骑士勋章获得者

法国教育部副教授资格获得者

法国国立巴黎索尔邦第四大学艺术暨考古学博士

在中国经济快速发展的过程中，越来越多的中国人走出国门，成为各国旅游界中非常醒目的一个群体。

不管在美洲、欧洲或是亚洲的各大城市，到处都会发现有中国人的足迹。

不论是在巴黎的卢浮宫旁边，亦或是在法国乡下的小地方，在任何时候，我们都可能看到中国人的行踪。然而，这种现象的出现也不过才十余年的光景。中国人非常活跃，喜欢到世界各地旅游，而这种旅游潮是会继续往前、无法停止的。



陈健先生可说是位几乎跑遍全世界、经验丰富、参观过不少名胜古迹、接触过很多异域文化的人，当然他也结识了不少旅游业界的著名人士。借助他对世界的认识，我们定可从他那里获取丰富的旅游信息。

这本《出境领队实用英语指南》(Essential English for Outbound Tour Leaders)，可说是陈健先生分享给将来有意从事旅游领队行业的朋友们的亲身经验与实践之作。其中融合了很多如何与游客及当地人沟通相处的经验。对我，或是对领队，甚至对拟去海外旅行的自由行游客而言，这是一本不错的参考书。

陈健先生编写本书一直秉承一个理念：现在的世界，最可靠的，还是语言的沟通。虽然我们的手机上可以安装中外文互译的电子词典，也可随手查到有关景点的资讯，当然我们也可以不跟外国的本地人沟通就可以参观相关旅游景点；但是，在旅程中，我们不是随着电影的布景，穿越一幕一幕的景色，而是在体验异域风情，这种沉浸式体验会永远留在我们的记忆里。

我个人有 25 年的领队工作经历，都是负责陪伴法国人到中国旅游的。我发现对我们法国人来说，最宝贵的事，还是去了解本地人的思想看法，跟他们微笑着打个招呼，跟他们说上几句话。这些行为都让我们感觉到，大家同属于一个世界，要相互沟通，这样关系才会更加融洽。

因此，在这样的情况下，领队的角色与贡献，就显得更加重要。

在境外旅游的路途中，我们需要借助领队的语言沟通，来搭建这座中国游客与当地人的桥梁。

因为，有效的语言沟通可以使事情简单化，并且可以让出境游客有机会去面对和接受当地人的热情回应！

因此，我认为：跟团出国旅游成功的主因，在于领队的语言能力！

Veronique Poisson( 余兰 )

ABECA 跨文化协会会长

法国国家高等社会科学学院当代历史人类学博士

## 序 4

Obviously, it is useful to have some knowledge of working English when travelling overseas, in order to communicate effectively with the peoples of a foreign land. Such an ability is especially true for outbound tour leaders working with groups in different locations across the globe, as those leaders are often the central point between two or more cultures. They arrange things, ensure that everything is proceeding as planned and fix things when there are problems to be solved.



This book, by Chen Jian, is an essential work in that regard, covers precisely those situations with proven practical guidance and is a must-read reference for anyone working in a multi-cultural environment. I heartily endorse and recommend *Essential English for Outbound Tour Leaders* with honour.

显然，在海外旅行时为了与外国人进行有效的沟通交流，掌握一些英语专门语境是很有用的。这种能力对在全球不同地点工作的出境游领队尤为重要，因为这些领队往往是两种或多种文化交融与碰撞时的中心点。他们要安排很多事情，要确保一切按计划进行，并在出现问题时解决问题。

就这点而言，陈健的这本书可说非常实用，准确地涵盖了这些方面，并提供了切实可行的指导，对于任何在多元文化环境中工作的人来说，这是一本必读的参考书。我衷心支持并荣幸地推荐这本《出境领队实用英语指南》。

John Koldowski (张科德)

Special Advisor to the CEO of PAT (亚太旅游协会首席执行官特别顾问)

Former Deputy CEO of PATA (亚太旅游协会前副总裁)

This is a very useful and necessary directory for tour leaders (guides) to use in international travel. The vocabulary and dialogues contained in this book will greatly assist and improve their abilities to understand and interact with vendors and local residents in different countries.



对经常在不同国家旅行和工作的领队或导游来说，这是一本具有指导性的、非常必要和有用的指南。书中所包含的词汇和对话，都将极大地帮助提升领队或导游的沟通能力！

Stephanie Smith (斯蒂芬妮·史密斯)  
U.S. Federal Employee and Frequent International Traveler  
(美国前联邦政府职员、国际旅行家)

近年来，随着中国的出境旅游目的地国家和地区不断增多，中国公民出境旅游人数，尤其是赴欧洲、美洲和大西洋洲的游客数量迅速增长，对出境旅游领队人员的知识结构、业务素质，特别是语言表达和沟通能力提出了更高的要求。如何提醒客人在异国他乡注意自身安全、反恐防盗？如何正确引导游客文明旅游、向世界展示国人和领队人员自身的素质？又怎样巧妙化解语言文化差异引起的问题和风险？要应对和解决这些难题，领队的业务素质和语言能力尤为重要。作为“世界普通话”的英语，其使用频率和范围是最为频繁和广泛的，其重要性不言而喻。

笔者有数十年从事中英文导游、出境领队，特别是欧洲游领队的实战经验，更有三十多年导游、领队培训、旅行社部门经理和总经理的从业经历，对旅游业务操作、导游和出境旅游领队工作有着非常深入的理解和研究。针对上述出境游领队需用语言解决的诸多问题，笔者编写了这本《出境领队实用英语指南》，以服务于广大出境游领队人员。本书不仅涵盖了领队应掌握的基本工作英语，同时也融入了出境领队的工作流程、业务规范以及相关的法律法规、应急技能等方面的知识，以进一步提升出境游领队的综合素质。本书资料丰富、内容翔实、专业实用，对提升出境领队的语言和带团业务能力大有裨益。

本书内容适用于绝大部分旅游目的地国家和地区，但由于欧洲领队导游工作的特殊性，本书着重以欧洲带团的工作经历为范例。考虑到在意大利带团期间的特殊性，本书特别增加了一些英意中三语对照的实用词汇、短语和句子。值得一提的是，本书还增加了带团时所需的有关食品、红酒、珠宝、世界著名品牌的词汇和用语，以方便广大领队学习和使用。

本书主要具有以下特点：

1. 准确性和权威性。笔者既有在旅游院校和领队导游培训机构从事相关教学的经验，又具有丰富的领队导游实际工作经验，目前仍活跃在导游、领队带团及培训工作第一线，保证了内容的准确性和权威性。

2. 规范性。本书严格按照出境旅游领队，特别是欧洲游领队的基本工作流

程安排章节，更融入了一些精选的实际工作案例，不仅从语言上，而且从基本知识、法律法规、行为规范、应急能力等层面进行了深入的剖析。

3. 实用性。本书介绍了领队实际工作中应掌握的基本知识、流程规范、紧急情况的处理和语言表达技巧，具有很强的实用性。所选词汇及短语均标准地道，情景对话源于编者本人实际带团案例，绝非闭门造车式的杜撰。本书的内容都是要点性的介绍和讲解，不仅便于读者学习、掌握和使用，且非常易于教学和培训。

在编写过程中编者得到了四川省旅投集团、四川旅投航空旅游有限责任公司、四川省旅行社协会、四川省中国青年旅行社、四川省中国国际旅行社、四川省中国旅行社、四川省新东方国际旅行社、四川康辉国际旅行社、四川伟途国旅、中远博途旅游培训集团、成都光大国际旅行社、成都海外旅游公司、成都中国青年旅行社、成都尚旅美途教育、纳美教育等单位 and 领导们的亲切关怀和鼎力支持！业内资深专家、国内首批高级英语导游、欧洲及美国领队培训师谢映先生、张灵先生给予了悉心指导和帮助，并参与了本书的录音工作。法国国立巴黎索尔邦第四大学艺术暨考古学博士、法国艺术暨文学骑士勋章获得者、中国台湾国立艺术大学雕塑系客座副教授苏美玉老师，法国 ABECA 跨文化协会会长 Veronique Poisson 女士、美国洛杉矶会议及旅游局中国首席代表常红女士，亚太旅游组织总裁特别顾问、原亚太旅游组织副总裁张科德（John Koldowski）先生，美国联邦政府前职员、国际旅行家 Stephanie Smith 女士等专家为本书著序，意大利同行巩峻汐先生帮忙审阅了意大利语部分，资深英语导游熊盛强先生、胡晓军女士、孙青女士，资深高级导游及欧洲领队李代辉老师、顾琳女士、卢薇女士、冷晓东先生也对本书给予了大力支持并提出了宝贵的建议。在此谨深表谢意！

真诚希望读者朋友在使用本书时能指正不足，编者定会虚心采纳，使本书不断提高和完善！

陈 健  
于成都

## Chapter 1 Departure from the Airport

### 出发篇

#### » Words & Expressions 机场常用词汇 / 002

#### » Lesson 1 Check-in 值机 / 004

1 Inquiry at the Terminal 航站楼问询 / 004

2 Check-in 办理登机手续 / 005

(1) Individual Check-in 个人值机 / 005

(2) Group Check-in 团队值机 / 005

(3) Self Check-in 自助值机 / 006

3 Luggage Check-in 托运行李 / 007

(1) Overweight Luggage 行李超重 / 007

(2) Prohibited Items 含有禁止托运物品 / 008

4 Boarding Announcements 登机广播 / 009

(1) Announcing the Boarding Call 广播通知登机 / 009

(2) Announcing the Final Boarding Call 广播督促乘客登机 / 009

(3) Announcing Flight Delay 广播通知航班延误 / 009

#### » Lesson 2 Unexpected Situations 意外事件 / 010

1 Flight Cancellation 航班取消 / 010

2 Missing the Connecting Flight 错过中转航班 / 011

3 Boarding Pass Is Lost 登机牌丢失 / 012

4 Passengers Getting Lost Before Boarding 乘客登机前走失 / 012

## Chapter 2 On the Airplane

### 乘机篇

#### » Words & Expressions 机上常用词汇 / 014

#### » Lesson 3 On the Plane 飞机上 / 016

1 Finding Your Seat 座位寻找 / 016

2 Changing Seats 座位调换 / 017

#### » Lesson 4 In-flight Service 机上服务 / 018

1 Food and Beverage Service 餐饮服务 / 018

(1) Dining 餐食服务 / 018

(2) Beverages 饮料服务 / 018

(3) After Dining 餐后服务 / 019

2 Routine Service 常规服务 / 019

(1) Blanket Requirement 提供毛毯 / 019

(2) Earphones Requirement 提供耳机 / 020

(3) In-flight Wi-Fi Service 机上 Wi-Fi 服务 / 021

3 Onboard Emergency Handling 机上紧急情况处理 / 022

(1) Passenger Discomfort 客人身体不适 / 022

(2) In Case of Air Flow 突遇气流 / 023

## Chapter 3 Destination Country Entry

### 目的地国家入境篇

#### » Words & Expressions 入境常用词汇 / 026

#### » Lesson 5 Immigration Clearance 移民局通关 / 029

1 Passport Check 查验护照 / 029

2 Taking the Wrong Entrance 走错入口 / 031

» Lesson 6 Luggage Claim 提取行李 / 032

1 Luggage Misplaced 行李错挂 / 032

2 Luggage Not Transported 行李未到 / 033

3 Luggage Damaged 行李损坏 / 034

» Lesson 7 Getting Through Customs 过海关 / 035

1 Goods Declaration 物品申报 / 035

2 Cash Inspection 现金查验 / 036

## Chapter 4 At the Hotel

### 酒店篇

» Words & Expressions 酒店常用词汇 / 040

» Lesson 8 Check-in at the Hotel 登记入住 / 042

1 Check-in 住宿登记 / 042

2 Check-in Problems 入住出现问题 / 044

(1) No Reservation 没有预订 / 044

(2) Room Insufficient 房间不够 / 045

(3) Room Types Mismatch 房型不符 / 046

(4) Backpack Was Stolen 客人背包被盗 / 046

» Lesson 9 Housekeeping Service 客房服务 / 048

1 Extra Blanket Requirement 添加毛毯 / 048

2 Air Conditioning Out of Order 空调不工作 / 049

3 Bathroom Problems 卫生间问题 / 049

4 TV Set Problems 电视机问题 / 050