

丛书策划:丁海秀

责任编辑:李荣强 朱海犀

图书在版编目(CIP)数据

导游语言艺术一本通/蒋文中编著.—北京:旅游教育出版社,
2007.1

(导游业务一本通)

ISBN 978-7-5637-1432-2

I. 导… II. 蒋… III. 导游-语言艺术 IV. F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2006)第133985号

导游业务一本通
导游语言艺术一本通
蒋文中 编著

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
排版单位	首都经济贸易大学出版社激光照排部
印刷单位	中国科学院印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	850×1168 1/32
印 张	8.25
字 数	165千字
版 次	2007年1月第1版
印 次	2007年1月第1次印刷
印 数	1-8000册
定 价	15.00元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

前 言

经济的发展带来了旅游文化的繁荣。旅游无疑是人们高质量的休闲方式,是人类与文化密切相关的特有精神需求。旅游本身便是一种文化、一种艺术,而导游工作,尤其导游语言更是文化和艺术的体现。

随着世界和中国旅游业的进一步发展,由旅游带来文化之间的相互融合、相互渗透,使不同民族的文化属性和特色日益受到重视。在这个飞速发展的时代里,旅游业对文化含量的需求也在成倍地增加。如何满足和引领旅游者向着更高的精神文化需求方向发展,无疑是每一个导游员必须真正面对的。

中国的文化已走向世界,中国的旅游业逐渐成为国民经济的大产业。中国步入世界文化强国,靠的是古老、悠久、深厚的历史和民族文化。中华民族丰富灿烂的历史、民族文化及独特的人文地理,深深吸引着世人的目光。如何把中国博大精深的历史文化通过导游语言艺术更好地传达给旅游者,促进旅游业的发展,是每一个导游工作者的光荣使命。

本书的出发点在于将理论与工作实务相结合,既侧重于理论上的研究,又结合实例分析,让学员既能够掌握导游语言艺术的基本知识,又能学习到其中丰富多彩的导游语言艺术的文化内涵和技巧,并让学员通过大量可供参考的例子和案例分析来获得启发。

本书的特点在于对导游语言艺术全面系统地加以研究,不仅注重理论更注重实践和实战练习,并首次以“一本通”的形式从导游语言艺术、导游语言必备知识、导游讲解二十五技法、金牌导游语言运用三十六计、流动游览导游讲解、景点游览现场导游讲解、住宿餐饮导游讲解、购物营销讲解实战妙法等导游讲解工作最迫切需要的各个方面来为广大导游工作者提供帮助。

编写此书的目的,是希望既能为导游人员提供一本实用的参考和培训用书,也能为在校的师生们提供一本实用的教材。本书在编写过程中,曾参考了蒋炳辉、王连义、黎泉、陈蔚德等学者和云南省及昆明市旅游局组织编写的一些材料,未能一一注明的,只有在此说明并表示衷心的感谢!同时因水平所限,本书如有错误和缺点,敬请学界和广大读者指正!

编者

2007年1月

出版说明

近年来,随着旅游业的发展,导游队伍日益壮大。新入职的导游需要权威读本熟知业务情况,已带团的导游需要继续加强技能技巧,以满足旅游者不断提高的各种需求。为此,我们出版社联合中国旅行社协会以及业内著名导游,围绕导游技能技巧,共同编写了这套“导游业务一本通”丛书,以满足导游图书市场的需求。

本丛书是一套内容实用、知识丰富、编排灵活的导游业务知识读本。丛书一共五本,包括《导游入职一本通》《导游应急处理一本通》《导游促销艺术一本通》《导游语言艺术一本通》《导游带团技能一本通》,主要介绍了导游业务所需要的各项专门知识。综合来看,本丛书主要具有以下鲜明特色:

第一,作者权威。本丛书作者或为地方旅游局负责导游员培训的专家,或为旅游院校相关知识教学的教师,均拥有丰富的—线实践经验和扎实的知识功底,保证了丛书内容的准确性。

第二,知识实用。本丛书不仅专题知识丰富,而且真正按照导游的实际需求编写;另外,书中还配有大量的案例,为导游提供了模拟训练、领略实战的情景。

第三,编排灵活。本丛书按专题的方式组织编写,对相关内容采取要点性的介绍,读者可以按需索骥、随用随查,十分方便。

本丛书既是初、中级导游员,也包括一些潜在导游员的业务

知识读本,又是各旅游行政机构组织培训的教材用书。

本丛书若有不足之处,敬请广大读者批评指正。

旅游教育出版社

2007年1月

目 录

前言 / 1

第一单元 导游语言艺术 / 1

【导读摘要】 / 3

【专题讲座】 / 3

一、导游语言概述 / 3

二、导游语言的运用 / 9

三、导游语言的音调、节奏和体态 / 16

四、考核导游标准二十条 / 22

【经典案例】 / 24

【案例1】干巴巴的讲解 / 24

【案例2】精彩的祝词 / 25

【案例3】“先一般后精彩,渐入佳境” / 26

【案例4】无趣的游览 / 27

【思考与练习】 / 28

第二单元 导游语言必备知识 / 29

【导读摘要】 / 31

【专题讲座】 / 31

一、形象与语言 / 31	
二、导游的柔性语言与微笑服务 / 33	
三、导游语言与审美知识 / 36	
【经典案例】 / 45	
【案例1】“冷美人” / 45	
【案例2】高兴而来,满意而归 / 46	
【案例3】对症下药 / 47	
【案例4】教游客欣赏景观 / 48	
【案例5】讲出文化内涵 / 49	
【案例6】欣赏景观“六要素” / 50	
【案例7】中外审美有别 / 51	
【案例8】唐伯虎戏弄权贵 / 52	
【思考与练习】 / 53	
第三单元 导游讲解二十五技法 / 55	
【导读摘要】 / 57	
【专题讲座】 / 57	
一、常用讲解技法 / 59	
二、特色讲解技法 / 71	
三、个性讲解技法 / 80	
【经典案例】 / 86	
【案例1】“卖关子”的导游 / 86	
【案例2】没有交代惹的祸 / 87	
【案例3】爱讲故事的导游 / 87	
【案例4】癞蛤蟆想吃天鹅肉 / 88	
【案例5】“狗腿子” / 89	
【案例6】风趣幽默,转移视线 / 89	

【思考与练习】 / 90

第四单元 金牌导游语言运用三十六计 / 91

【导读摘要】 / 93

【专题讲座】 / 93

一、初次交流的语言运用 / 93

二、情感沟通的语言运用 / 102

三、缓和矛盾冲突的语言运用 / 111

【经典案例】 / 118

【案例1】“心理医生” / 118

【案例2】大家都来帮帮忙 / 118

【案例3】蜜月中的吵架 / 119

【案例4】经济受损失、精神有温暖 / 120

【案例5】请相信我，一定会使你们满意的 / 120

【案例6】解围也有术 / 121

【案例7】爱出难题的客人 / 122

【案例8】巧妙应答 / 123

【案例9】不健康的“夜生活” / 124

【案例10】雾雨峡谷 / 124

【思考与练习】 / 126

第五单元 流动游览导游讲解 / 127

【导读摘要】 / 129

【专题讲座】 / 129

一、抵离沿途讲解 / 129

二、长、短程沿途讲解 / 140

【经典案例】 / 157

- 【案例1】“如果是玫瑰,它总会开花的” / 157
- 【案例2】患得患失是导游之大忌 / 158
- 【案例3】“成为自己幸运的建筑师” / 159
- 【案例4】有人欢喜有人怨 / 160
- 【思考与练习】 / 161

第六单元 景点游览现场导游讲解 / 163

- 【导读摘要】 / 165
- 【专题讲座】 / 165
- 一、自然景观讲解 / 165
- 二、人文景观讲解 / 179
- 三、讲解中的一些注意事项 / 188
- 【经典案例】 / 192
- 【案例1】石林岩溶地貌讲解词 / 192
- 【案例2】大理苍山讲解词 / 193
- 【案例3】“女儿国”泸沽湖讲解词 / 194
- 【案例4】石林民族民俗风情讲解词 / 195
- 【思考与练习】 / 198

第七单元 住宿餐饮导游讲解 / 199

- 【导读摘要】 / 201
- 【专题讲座】 / 201
- 一、住宿介绍 / 201
- 二、餐饮介绍 / 202
- 【经典案例】 / 213
- 【案例1】苏菜 / 213
- 【案例2】山东特色美食 / 214

【案例3】一名吃得开的导游 / 215	
【思考与练习】 / 216	
第八单元 导游购物营销讲解实战妙法 / 217	
【导读摘要】 / 219	
【专题讲座】 / 219	
一、购物前的铺垫和购物氛围营造 / 219	
二、旅游购物实战语言艺术 22 种妙法 / 222	
【经典案例】 / 238	
【案例1】伤痛的烙印 / 238	
【案例2】巧借故事来营销 / 240	
【案例3】购物游览两相难 / 240	
【案例4】翡翠 / 241	
【案例5】水晶 / 244	
【案例6】珍珠 / 245	
【思考与练习】 / 248	
主要参考书目 / 249	



第一单元

导游语言艺术

【导读摘要】

本单元主要介绍导游语言艺术。其中,导游语言概述,包括导游员的导游语言及特点、导游语言要求;导游语言的运用,包括导游员的导游语言艺术、导游讲解技能、导游语言运用原则;导游语言的音调、节奏和体态语运用等。

【专题讲座】

一、导游语言概述

(一)导游语言及特点

语言,是人类沟通信息、表达思想、相互了解的重要手段,是人类最重要的交际工具。语言是一种特殊的社会现象,它随着社会的发展而发展,为人类社会服务。

语言是导游员最重要的基本功之一。通过导游讲解,大好河山从“静态”变为“动态”,沉睡了千百年的文物古迹死而复活,优雅的传统工艺品栩栩如生,从而使旅游者感到旅游生活妙趣横生,留下经久难忘的深刻印象。导游工作要求导游员具有比较扎实的语言功底,而正确、优美、得体的语言表达对提高导游服务质量至关重要。

导游工作是一种社会职业,与其他社会职业一样,在长期的社会实践中逐渐形成了具有职业特点的行业语言——导游语言。导游语言是导游员与旅游者交流思想感情,指导游览,进行讲解,传播文化时使用的一种具有丰富表达力、生动形象的口头语言。朱光潜先生指出:“话说得好就会如实地达意,使听者感到舒服,发生美感,这样的说话就成了艺术。”导游员的语言表达直接影响



着旅游者的心理活动,所以必须在语言艺术的“达意”和“舒服”上下工夫,在“美”字上作文章,导游员的语言美不仅是为了尊重游客,同时也反映出自己的语言修养,表现出自己的品位。

为取得良好的导游效果,导游员必须要求采取正确、有效的讲解方法和技巧。导游语言要求导游员运用导游艺术手法和技巧时必须遵循基本规律,这是国内外广大导游人员长期从事导游实践经验中概括总结出来的。

导游语言的特点,一是内容极其广泛庞杂;二是“快、急、难、杂”;三是生动,富有表达力和感染力;四是服务用语。

首先,从内容的广泛性讲,上自天文地理,下至鸡毛蒜皮,都属旅游讲解的范畴,而且这些内容还在不断更新、扩展。导游员在充当向导的同时进行各项自然和人文景观内容的讲解介绍,帮助游客观赏和理解风景名胜、文物古迹、民俗风情等,使游客游览时的审美情趣和求知、求乐、求新、求奇欲望得到满足,并以深入浅出、生动形象、妙趣横生的讲解,激发游客的兴趣,使之获得知识和美的享受,并在潜移默化中陶冶性情,培养热爱祖国、热爱自然、热爱生活的健康情操。导游员还要解答游客的各种提问,就游客关心的问题解答,报告时事新闻等。

其次,从“快、急、难、杂”来讲,导游员现场讲解时,要面对不同的游客存在理解能力、知识层次、表达方法及方言差异的种种困难,这要求导游员具备随机应变的能力。从景点介绍来说,讲解必须与游览节奏同步进行,无论是参观景点、市内观光、沿途的导游说明、解答游客的提问,还是提供口语翻译服务,提供各类技术、知识性问题的咨询服务,包括旅游旅行常识、卫生保健、交通通讯等,都充满“快、急、难、杂”的特点,因此导游语言必须及时、准确、全面、简捷。

第三,从生动,富有表达力和感染力来讲,旅游者千差万别

的,他们有着各自不同的旅游目的、文化修养、知识水平和审美情趣。这就要求导游员在导游时,一定要根据旅游者不同的情况,在讲解内容、语言运用、讲解方法和技巧等方面生动活泼,富有表达力。此外旅游者出门旅游是为了放松和快乐,导游语言要使人获得快乐和享受,因此导游语言是讲求艺术化的一门特殊语言。

最后,导游语言就其性质看,主要指讲解服务用语,它与平时的交谈、聊天是完全不同的。它包括欢迎、欢送辞,游览过程中的讲解服务及解答游客提问,提供各类技术、知识性问题的咨询服务等,这是导游业务中最基本的工作。

(二)导游语言要求

旅游者千差万别的,他们有着各自不同的旅游目的、文化修养、知识水平和审美情趣,这就要求导游员在导游时,一定要根据旅游者不同的情况,在讲解内容、语言运用、讲解方法和技巧等方面都要十分注意针对性原则。

1. 针对性

针对性就是从了解和掌握旅游者的旅游目的和心理动机出发,分析他们的心理特点并采取不同的导游讲解方法。

旅游动机因人而异,旅游需求千差万别,那么导游讲解的方式和内容上就要因人而异,有的放矢。例如,对初访者和多次来访者的讲解应有明显的差别。对初访者应多介绍一些有关我国或本地区的基本情况,与外国或外地不同的风土人情。而对来访次数较多或者专门从事研究我国或本地区的学者、教授、专家,就应使自己的介绍和讲解具有一定的深度和广度。必要时,还要开展一些对口活动或举行座谈交流思想和看法。再如,带领建筑业的旅游团参观北京故宫和天坛的祈年殿,导游应多讲我国古建筑的特色、风格和设计方面的独到之处,甚至还要同他们交流有关建筑业方面的专业知识。如果是带领一般的旅游者参观这些地



方,就应将重点转到讲述封建帝王的宫廷轶事和民间有关的传说。这就是导游艺术的针对性原则。不看对象的导游讲解,即使干得很卖劲,也是不会得到旅游者的赏识、博得他们的好感的。所以,导游员应具有敏锐的观察能力,善于从旅游者的举止言谈中迅速了解对方,掌握其特点,并采取积极主动的态度,有针对性地满足不同旅游者的不同要求和愿望。那种不看对象、八股式的导游,是与针对性原则背道而驰的,因而也不可能收到良好的效果。

2. 计划性

计划性是指按旅游者的需求、时间、地点等条件有计划地进行导游讲解。

强调计划性是针对讲解中的盲目性而言的,不重视计划的作用,缺乏科学的安排,工作就会陷于混乱、被动的局面和境地。计划性讲解要求导游者在特定的工作环境和时空条件下,充分发挥主观能动作用,掌握运用导游方法和技巧,圆满完成导游讲解任务。

旅游者来华旅游,一般逗留时间十分有限,而在某个城市或某个景点的时间就更为短暂。如何使他们在有限的时间里达到预期目的、产生满足感,全赖导游员周密科学的旅游计划安排和导游讲解。旅游者在每个城市和地区的日程安排及每个参观景点的具体导游方案,就是讲解计划的依据。一般说来,旅游活动都严格地按照时间表进行。时间,无论对旅游者,还是对导游人员都十分宝贵。对旅游者来说,时间意味着金钱。他们花了钱是想有时间去观赏和了解异国他乡的奇异风光和风土人情,领略不同的文化风采。如果导游和讲解工作的计划性不强,就会让时间白白流逝,这是旅游者所不能容忍的。另一方面,如果旅游者缺乏时间观念,也会影响到导游讲解工作的正常进行,减少导游讲

解的机会。所以,导游在制定活动日程时,要特别注意根据饭店至各目的地的距离以及行车所需时间、出发时间、各条参观游览线时间,计划好途中和景点的讲解内容及途中购物安排等等。如果在时间安排上缺乏计划性,就会影响讲解效果。

导游讲解除受到时间限制外,还受到地点和内容的限制。旅游者的共同愿望是,用最少的的时间得到最多的信息。如果导游人员不懂得充分利用时间,在特定的地点不合理地安排讲解内容,毫无计划,而是临时应付,即兴发挥,就不能收到良好的导游效果,旅游者就会游兴全无,大失所望。所以,导游员一定要对自己的导游讲解工作事先做好周密的安排。例如,从机场到饭店的途中,什么时间致欢迎辞,什么地点结合景物进行讲解,什么情况下介绍注意事项等。不同的景点有不同的特定内容,讲解时应各有侧重。就是在同一个游览点,也有着不同的特定内容,导游时更应有所区别。在同一个游览点,面对不同的游览者,根据不同的时间长短,其讲解的内容也不尽相同。时间充裕时,讲解就要详细些,也可以多参观些景点;时间紧张时,讲解就须简明扼要,少参观些景点。总之,讲解时要考虑时空条件,要预先科学地作出安排,做到有张有弛、层次分明、动观和静观结合、导与游配合;讲解详细不使人感到时间长,讲解简要而不使人感到短促。凡此种种,导游都须事先作出周密的计划。

计划性原则,实质上就是要求导游在讲解时讲究科学性、目的性,导游艺术与技巧必须在遵循计划性原则的基础上才能得到有效的发挥和运用。

总之,导游语言必须措辞恰当、确切达意、语汇丰富、幽默风趣,达到语言流畅、意义明确、语气亲切、音调优美、悦耳动听的效果,才能使整个导游活动浑然一体,有声有色,使旅游者从中得到美的享受。



3. 灵活性

导游讲解不但要求有针对性,而且要求有灵活性。所谓灵活性,就是因人而异、因时而异、因地而异,因为游览活动多受人际、天时、地理、交通等诸多因素的影响、干扰和限制。所谓最佳时间、最佳路线、最佳旅游点,都是相对而言的。客观上的最佳条件缺乏主观上完美的导游艺术的发挥,再好的景物也会逊色。因此,导游者应根据旅游者的不同审美情趣、景点的不同美学特征,以及不同的季节、气候、场合,灵活运用具体的导游讲解方法。导游讲解方法贵在灵活,妙在变化。大自然本身是变化万千、阴晴不定的,所以,四季更迭,时辰交替,要求导游讲解自然景观要因时而异。同一个旅游点在不同季节、不同时辰,会呈现出不同的景观特征。云南丽江玉龙雪山巍峨壮丽,其景观随四时的更换、阴晴的变化,更显示出奇丽多姿。它时而云雾缭绕,雪山时隐时现,似“犹抱琵琶半遮面”的美女神态;时而山顶云封,似乎深奥莫测;时而上下俱开,白云横腰一围,另具一番风姿;时而碧空万里,群峰如洗,闪烁着晶莹的银光。即使在一天之中,玉龙雪山也是千变万化的。凌晨,山村尚在酣眠,而雪山却已早迎曙光,峰顶初上晨曦,朝霞映着雪峰,霞光雪光交相辉映;傍晚,夕阳西下,余晖山顶,雪山像一位披着红纱巾的少女,亭亭玉立;月出,星光闪烁、月光柔和,使雪山似躲进白纱帐中,渐渐进入甜蜜的梦乡。面对这气象万千的景致,导游者应灵活挑选最佳观赏点,加以娓娓动听的讲解,为旅游者指点迷津,他们一定会激动、惊讶、敬佩、欢呼,得到最大的满足。

此外,同一地点的导游讲解,要把握当时季节的变化,采取切合实际的方式。春秋季节,气候宜人,可以多讲多看,参观游览时间可安排充裕一些;夏季应选阴凉地方讲解,冬季则以阳光充足之处为宜。再有,灵活性还在于触景生情、随机应变。特别