

第一章 导游与导游语言

旅游活动作为世界上规模最大、涉及面最广的一项社会活动，已经深深融入了当代社会之中。为旅游者的旅游活动提供帮助的旅游业，其重要性也得到了世界各国和各地区的认同。当今旅游业的竞争日趋激烈，这种竞争既表现在旅游资源方面，也表现在旅游企业方面。旅游企业之间开展竞争的方式多种多样，无论是经营方式上的竞争，还是产品内容方面的竞争，归根到底还是要依靠旅游从业人员来竞争。在林林总总的旅游从业人员之中，导游员是处于旅游接待第一线的关键人员，其文化素质和服务质量的高低直接影响旅游者的评价，进而决定了旅游企业的实力强弱，促进或阻碍着一个国家（地区）旅游业的发展。

导游，顾名思义，就是引导旅游者参观、游览。导游员所提供的服务包括旅行生活服务、景点讲解服务和短途行车服务等方面。在大多数情况下，导游员提供服务要通过自己的语言来实现。导游员所使用的语言是导游服务的重要组成部分，在本章中，我们将对导游与导游语言作概况性的了解和研究。

第一节 导游工作概述

就我国现阶段而言 导游服务是导游人员代表被委派的旅行

社接待或陪同游客旅行、游览，按照组团合同或约定的内容和标准向游客提供的旅游接待服务。

一、导游工作的性质和特点

导游工作对于整个旅游业具有重要意义。一般认为，导游服务在旅游服务体系中处于中心地位，是起着主导作用的一项旅游服务。正是通过导游员的工作，各个旅游服务部门和人员所制造出的旅游产品才得以顺利、恰当地输送到旅游者身上，旅游业的各个组成部分也才能组合为一个整体来运转。

（一）导游工作的性质

导游工作在不同时代、不同国家和地区都具有不同的性质。我国的导游工作是一项为国家的社会主义建设和国内外民间交往服务的旅游服务工作，它以旅游者为服务对象，以协调旅游活动、导游讲解、帮助旅游者了解中国为主要服务职责，以沟通语言和文化为主要服务形式，以增进相互了解和友谊为主要工作目的，以“热情友好、服务周到”为服务座右铭。

目前世界各国对于导游工作的性质有一定的共性认识，都认为导游工作具有社会性、文化性、服务性、经济性和涉外性。

1. 社会性

旅游活动是世界上规模最大的社会经济现象，起着促进社会物质文明和精神文明建设的重要作用，为旅游者服务的导游员从事的工作本身就具有社会性。

导游服务从事的是对旅游活动的主体——游客的接待服务。这些游客都是来源于不同的社会生活之中。为满足游客的需要，在服务过程中，导游人员不仅要同游客保持经常接触，而且要同社会诸多方面发生社会关系。

导游工作是一种社会职业，这已经被世界上许多国家所承认。对绝大多数导游员来说，它是一种谋生的手段，属于社会经

济活动中的一种正常现象。

2. 文化性

导游工作的文化性产生于游客对异国他乡知识和文化品位的追求。无论是导游人员的仪容仪表、行为举止，还是导游讲解以及同游客的日常交谈，无不直接、间接地表达或渗透着旅游目的地国家或地区民族的传统文化和现代文明。

导游人员为来自世界各国、各民族的游客服务，通过有计划的引导和生动、精彩的讲解使游客获得知识、乐趣和美的享受，同时还吸收各国、各地和各民族的传统文化和现代文明，并有意无意地传播着异国文化。

因此，导游服务起着双向沟通和建设精神文明、为人类社会创造精神财富的作用。导游工作直接或间接地起着传播一个国家（地区）民族的传统文化和现代文明的作用。

3. 服务性

导游服务，顾名思义是一种服务工作。它与第三产业的其他旅游服务一样，属于非生产性劳动。导游员通过提供一定的劳务活动，如翻译、导游讲解、旅行生活服务等，来满足旅游者游览、审美的愿望和安全、舒适的旅行需求。

然而，导游工作又不同于一般的、简单的技能服务，它是一种复杂的、高智能、高技能服务，因而是一项高级服务。

4. 经济性

导游服务是导游人员通过向游客提供劳务而创造特殊使用价值的劳动。在商品经济条件下，这种劳动通过交换而具有交换价值，在市场上表现为价格。因此，导游工作具有经济属性。

在旅游业的各项服务中，导游服务处于最积极、最活跃的地位，具有重要的经济意义。导游工作主要通过直接创收，扩大客源、间接创收，促销商品以及推动经济和科技交流这几种渠道来创造经济价值。

5. 涉外性

导游人员为外国游客提供的导游服务具有明显的涉外性。这时，导游人员不仅是被委派旅行社的代表，而且是旅游目的地国家或地区形象的代表。因此，导游人员在向外国游客提供导游服务的过程中，不仅担负着向他们宣传社会主义中国物质文明和精神文明的职责，使之对我国的历史文化、社会制度和建设成就有较深入的了解，消除他们中某些人的无知、误解和疑虑，而且发挥着沟通他们同我国人民之间相互了解和友谊的桥梁作用。

导游人员应该充分利用接触外国游客面广、机会多、时间长、无语言障碍等有利条件，同他们进行广泛的接触，并帮助他们与我国人民之间进行有效的沟通，以实现相互理解和感情上的交流。从这个意义上说，导游人员向外国游客提供导游服务的同时又肩负着“民间大使”的重任。

就国内导游员而言，导游工作的涉外性主要体现在对非本地的内宾游客提供服务的过程之中。这时导游员所沟通的虽然不是国内外之间的文化，但由于我国幅员辽阔，不同地区之间的文化差异也不小，导游员的涉外性仍然体现得非常明显。

（二）导游工作的特点

导游工作是一种高技能的服务行业。各行各业的工作都有与众不同之处，导游工作也不例外。随着社会的进步和旅游业的发展，导游工作的特点将会同步变化。目前，导游工作的特点可以基本归纳为独立性强、脑体高度结合、复杂多变和关联度高四个主要特点。

1. 独立性强

导游人员在接受了旅行社委派的任务后，带团外出旅游中往往要独当一面，独立地开展导游服务。

旅行社与游客商定旅游行程安排之后，根据协商结果制订旅游接待计划下达给导游员。导游员需要发挥主观能动性，根据自

己的判断和对各方面情况的把握，在不违背旅行社意志的情况下独立执行接待计划。

在带领旅游者到达各个参观游览景点后，导游人员要根据不同游客的文化层次和审美情趣进行有针对性的导游讲解，以满足他们的精神享受需求。这是导游人员的主要工作任务，每个导游人员只能独立完成，其他人无法替代。

导游工作具有文化性，要求导游人员在带领旅游者进行参观游览的活动过程中，必须注意加强同旅游者之间的文化交流。通过这种交流活动，导游员一方面加深与游客之间的相互了解和友谊，另一方面帮助旅游者调整旅游状态，以便获取最佳的旅游效果。这一项工作必须并且也只能由导游员独立实施。

在旅游活动进行过程中，旅游者经常会提出事先没有声明的各种单独或集体服务要求。这些要求一旦提出，就希望在最短时间内得到导游人员的答复和处理，往往不容导游员向其他各部门或旅行社领导征询意见。

由于旅游活动具有一定的不确定性，旅游者能否如预料般顺利地完成旅游活动是谁也不能保证的事情。当各方面条件发生变化时，导游人员很有可能遇到突然发生的意外事故，要求导游员迅速、独立地做出应变处理。

2. 脑体高度结合

导游服务是一项脑力劳动和体力劳动高度结合的服务性工作，对导游人员的身心素质提出了较高的要求。

导游人员接待的游客中，各种社会背景、文化水平的都有，其中不乏专家和学者。导游人员需要很广的知识面，古今中外、天文地理、政治经济、社会文化、医疗卫生等等都需要涉猎。导游人员在讲解风景名胜、回答游客提问时，都需要动用所掌握的知识和智慧来应对，这是一项艰苦而复杂的脑力劳动。

另一方面，导游人员的体力工作量也很大。除了在参观游览

过程中进行介绍、讲解之外，导游人员还要随时随地地应游客的要求，帮助解决问题。尤其是到旅游旺季时，导游人员往往连轴转，整日整月地陪同游客，无论严寒酷暑长期在外作业，体力消耗极大，而且缺少正常的休息时间。

3. 复杂多变

导游工作的服务对象是游客，他们来自五湖四海，国籍不同、民族不同、肤色不同，职业、性别、年龄、宗教信仰和文化素质方面更是千差万别。导游人员就是面对着这样一种极为复杂的社会人群开展服务，而且由于接待的每一批游客都互不相同，这又是个不断变化着的复杂群体。

导游人员除按照接待计划安排和落实游客旅游过程中的行、游、住、食、购、娱基本活动外，还有责任满足或帮助满足游客随时提出的各种个别要求，以及解决或处理旅游中随时出现的问题和情况。

导游人员除天天接触游客之外，在安排和组织游客活动时还要同饭店、餐馆、旅游点、商店，以及娱乐、交通等部门和单位的人员接洽，而且也要处理导游人员内部中方和外方导游员之间的关系。导游人员一方面代表被委派的旅行社，要维护旅行社的信誉和利益；另一方面，又代表游客，要维护游客的合法权益；还要以双重代表的身份与有关各方交涉。导游人员正是处在这张复杂的人际关系网的中心。

导游人员在同国外游客的正常交往中，由于意识形态、思想观念等方面的差异，常常会受到一些不健康的思想意识和生活作风的影响，有时还会面临着金钱、色情、名利、地位的诱惑。处在这种氛围中的导游人员需要有较强的政治思想水平，时刻保持清醒的头脑，自觉抵制各种诱惑和污染。

4. 关联度高

向游客进行导游讲解除了取决于导游人员的水平和能力之

外，导游人员的其他各项服务都需要得到旅游接待服务中其他相关部门和单位的配合和支持，如旅行社接待部门，住宿单位，交通部门，游览、娱乐单位等，它们提供的服务对游客的旅游活动来说不仅是必不可少的，而且是环环相扣的。任何一个环节的服务出现偏差都会对旅游活动产生影响，会使导游服务黯然失色，也会对游客产生心理压力。因此，一名合格的导游人员必须有全局观念和集体意识，在工作中头脑清醒，思维缜密，有较强的协调能力和公关能力，能够有效地与关联度高的各部门建立融洽的合作关系，保证旅游活动尽可能按计划顺利进行。

二、导游员的概念和类别

许多人常常将“导游”和“导游员”这两个词混为一谈。其实这两个概念还是有着一一定的区别的。导游通常指的是导游工作，它包括了导游员、导游业务和导游行为等几个方面。导游员指的是按照导游业务从事具体导游行为的人。

（一）导游员的概念

根据国务院 1999 年制订发布的《导游人员管理条例》，导游员是指“依照本条例的规定取得导游证，接受旅行社的委派，为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员”。导游员只是导游中的一部分，不过有时候人们也常用“导游”一词来简称导游员，如“导游小姐”“导游队伍”等。

（二）导游员的类别

依据不同的标准，导游员可以划分为不同的种类。根据所从事的职业性质，可以将导游员分为专职导游员、兼职导游员和自由职业导游员；根据主要使用的工作语言，可以将导游员分为中文导游员和外语导游员；根据导游服务质量和技术等级，可以将导游员分为初级导游员、中级导游员、高级导游员和特级导游员。

目前在实践工作中使用最多的导游分类依据是导游工作的业务范围，以之为标准，可以将导游员分为国际领队、全程陪同导游人员、地方陪同导游人员和景点景区导游人员。

1. 国际领队

国际领队又叫做海外领队（Tour Escort），亦称领队、团长或随员，是指受国家旅游行政主管部门批准可以经营出境旅游业务的旅行社的委派，全权代表该旅行社带领旅游团从事出境旅游活动的导游工作人员。

领队自出境旅游团从本国境内出发之日起就陪同游客开展旅游活动，其主要工作职责是介绍情况、全程陪同，落实旅游合同，组织和团结游客以及联络国内外旅游单位。在旅游过程中，领队要经常同旅游目的国（地区）的接待人员接触，并要保持同游客的日常联系，安顿游客的生活起居，帮助解决旅游过程中遇到的各种问题和困难。

2. 全程陪同导游人员

全程陪同导游人员习惯上简称为全陪（National Guide），是指受组团旅行社委派，作为组团社的代表，在领队和地方陪同导游人员的配合下实施接待计划，为旅游团（游客）提供全程陪同服务的工作人员。这里的组团社或组团旅行社是指接受旅游团（游客）或海外旅行社预订，制订和下达接待计划，并可提供全程陪同导游服务的旅行社。这里的领队是指受海外旅行社委派，全权代表该旅行社带领旅游团从事入境旅游活动的工作人员。

全陪在海外旅游团（游客）抵达本国后才开始导游工作，直至海外旅游团（游客）离开本国为止；或者在内宾旅游团（游客）自客源地出发前往目的地时才开始导游工作，直至陪同内宾旅游团（游客）返回客源地后为止。全陪的主要工作职责包括实施旅游接待计划，联络工作，组织协助工作，维护安全，处理问题和宣传、调研。全陪一般以与领队和地方陪同导游人员的合作

和照顾游客的生活为主要工作内容，必要时也承担一部分旅游景观讲解任务。

3. 地方陪同导游人员

地方陪同导游人员通常简称为地陪 (Local Guide)，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（游客）提供当地旅游活动安排、讲解、翻译等服务的工作人员。这里的接待社或接待旅行社是指接受组团社的委托，按照接待计划委派地方陪同导游人员负责组织安排旅游团（游客）在当地参观游览等活动的旅行社。

地陪的业务范围是在本地陪同旅游团（游客）参观、游览，以安排旅游活动、做好接待工作、导游讲解、维护安全和处理问题为主要工作职责，是旅游团（游客）在旅游目的地旅游活动的主要操作人员，也是讲解任务的主要承担者。地陪的工作内容比较繁杂，既要安排好游客的生活，又要尽职尽责地引导游客游览、参观，有时还得亲自驾驶旅游交通工具。与游客的交流和对景观的讲解都是地陪经常要开展的操作活动。

4. 景点景区导游人员

景点景区导游人员又叫做定点导游员，习惯上也被称为讲解员 (Interpreter)，是指在旅游景区景点，如博物馆、自然保护区和主题公园等地为游客进行导游讲解的工作人员。

定点导游员的业务范围仅仅局限在一个旅游景区景点之内，主要工作职责是导游讲解、安全提示以及结合景物向游客宣讲环境、生态和文物保护知识。定点导游员的工作内容相对比较简单，主要是以语言为工具向游客宣传、介绍各种知识。

三、导游员的工作范围

不同种类的导游员具体的工作内容不尽相同，但基本上都集中在三个主要工作范围之内，也就是导游讲解服务、旅行生活服

务和短途行车服务。

（一）导游讲解服务

导游讲解服务包括导游员在旅行期间的讲解服务和在参观游览现场的导游讲解以及座谈、访问时的口译服务。

领队和全陪在带领游客前往旅游目的地（地）之前，都要对目的国（地）的概况作一个简要介绍，在由一国（地）前往下一国（地）之间的旅行过程中也要对沿途的概况进行宣传。在旅游团（游客）抵达某一地和某一景区景点之后，地陪和定点导游员必须对本地和本景区景点的情况详加介绍，以语言引导游客获取对旅游景观的美的享受。在某些特定场合如座谈、访问和宴请时，导游员还要为宾主双方提供口译服务，这些都属于导游讲解服务。

此外，如果旅游者对参观游览的对象产生疑问，导游员还要进行解释和回答，这也属于导游讲解服务的范畴。

（二）旅行生活服务

旅行生活服务包括旅游者入出境迎送、旅途生活照料、安全服务和上下站联络等。

旅游活动由旅行与游览两部分组成，在旅游者的旅行期间，导游员的工作以“做”为主，但仍然离不开“说”的服务。

导游员在安排旅游团（游客）的生活起居，引导开展食、宿、行、购、娱等游览以外的活动和帮助游客解决生活问题时都要与游客进行语言交流。作为一个整体，旅游团能否形成一个内部和谐的团队，也有赖于导游员的协调工作与人际交往。

（三）短途行车服务

短途行车服务是指导游员在短距离（通常是在市区之内或景区景点之内）里担任交通工具的驾驶员，又当司机又当导游的服务。

短途行车服务是导游员工作范围中新兴的一个服务项目。目

前在国外开展较广泛，但由于我国旅游业发展较晚，旅游基础设施（包括交通设施）的建设还不太完善，因而在我国尚没有得到普遍推行，仅出现在上海、青岛等少数几个城市。

四、导游员的服务规程

导游员的服务规程是指导游员依照一定的规定和程序来提供导游服务。由于服务对象和业务范围的特殊性，导游员接待旅游团和散客的服务规程不完全一样，领队、全陪、地陪和定点导游员都有各自特定的服务规程。在这些服务规程中，以地陪接待旅游团的服务规程最具代表性和规范性，接下来我们就以地陪接待旅游团的服务规程为例来简要说明导游员的服务规程。

（一）前期准备

这是指地陪在接到旅行社的接待计划单后到正式与旅游者接触之间所要开展的工作，主要是为即将从事的导游带团工作进行准备，认真研究旅行社下达的旅游接待计划，尽可能地预计带团过程中可能出现的各种情况并做好应变准备。

地陪在带团前的准备主要包括五个方面：

1. 业务准备

在接到旅行社下发的接待任务后，地陪要尽可能全面地掌握有关团队信息，掌握旅游团成员的基本情况，熟悉旅游接待计划，制订详细接待计划，并且落实所有的预订服务。

2. 知识准备

地陪在每次上团之前还要专门温习和强化本次导游服务可能涉及到的各种知识，具体而言主要是更新常规知识，突击不熟悉的景点内容，增加与旅游者和本次旅游活动相关的知识，强化语言表达能力以及准备即时信息。

3. 心理准备

地陪上团前要放松心情，不要背负沉重的心理包袱上团；要

平衡心态，做到宠辱不惊，始终如一地提供高质量的导游服务；要撇开私事，不让与本次带团无关的事情影响了个人的情绪；要冷静头脑，设想一切可能发生的不利情况并做好应变计划；要全盘考虑，准备面临挑剔游客的抱怨甚至投诉。这些心理准备对于能否顺利地开展后期导游工作非常重要。

4. 形象准备

地陪在上团前对自己的外表形象做一些适当的修饰，以良好的外在形象迎接游客的到来。

5. 物品准备

地陪一方面要准备好与本次带团活动有关的用品，如社旗、社徽、导游证件、带团计划与委派单、行李牌、导游话筒、接站牌、结算单、记事本、计算器、赠礼等；另一方面要准备好个人的一些备用物品，如个人用药、换洗衣物、身份证件、盥洗用品等。此外，地陪还要根据接待计划中的内容做好开支预算，向财务部支取足够的团款并妥善保管好。

（二）接站服务

接站是指导游员前往游客入境的机场（车站、码头等）迎接旅游团的工作。接站是地陪向游客直接提供导游服务的开始，在旅游者心目中往往会留下深刻印象，是地陪树立第一印象的关键环节。

1. 接站准备

在接团当天，地陪要预先确认旅游团抵达的准确时间，与旅游车和行李员会合后提前 30 分钟抵达机场（车站、码头），并再次确认旅游团抵达的时间有无变化。

2. 迎接

当旅游团所乘坐的航班（车次）抵达机场（车站、码头）时，地陪要迎候旅游者的到来，迅速认找旅游团，及时与领队和全陪接洽。接下来地陪要清点人数和行李，引导登车。

3. 致欢迎词

在旅游车驶出停车场所后，地陪就要在车上向游客致欢迎词。有关欢迎词的特点和基本要素，请参阅本书第二章第二节的相关内容。致完欢迎词后，如果旅行社为游客准备了礼物、社徽或其他团队用品，地陪应当马上发放给每位旅游者，并告知这些物品的使用方法。

4. 调整时间

如果地陪是作为首站地的导游员接待外宾团，地陪要向游客介绍两国（两地）的时差，提醒游客将表调到北京时间。

5. 首次沿途导游

首次沿途导游指的是在游客由机场（车站、码头）前往下榻地或者第一个参观游览点的途中，地陪结合沿途情况所做的导游讲解工作。首次沿途导游主要是向游客介绍当地的风光、风情及下榻饭店的情况，所选择的导游讲解内容应该根据交通路途的远近和车外景物而定，总原则是灵活有趣、吸引力强。

6. 引导下车

在旅游车到达下榻饭店前门或进入停车场时，地陪要引导游客下车。下车前，地陪应向游客讲清并提醒记住集合时间、地点及旅游车的车牌号码，同时提醒游客带好随身物品。然后下车，带领游客进入饭店大堂。

（三）入住服务

通常地方接待旅行社对于旅游团队的安排，首先都是先安顿在下榻饭店，让游客稍事休息和用餐。在旅游团入住饭店的过程中，地陪主要是起协助作用，即配合领队和全陪或旅游者联系饭店前厅部，尽快完成有关入住手续的办理。此外，地陪还要尽快协助行李进房，处理游客在入住时遇到的问题并带领旅游团用好第一餐。在离开游客下榻饭店前，地陪要与领队和全陪商定次日的叫早及用早餐时间，通知饭店总服务台或楼层服务台。

（四）核定日程

在旅游团开始本地参观游览活动之前，地陪应与领队、全陪或旅游者商定本地旅游行程安排，并及时通知到每一位旅游者。

（五）参观游览服务

地陪的参观游览服务是满足旅游者“游”这一需求最主要的途径，也是地陪服务规程中最重要的一个部分，地陪必须认真准备、精心安排、热情服务、生动讲解。

1. 出发

每天早晨，地陪应提前约 10 分钟到达通知游客集合的地点，与游客作一些交流，做好出发前的各项准备工作。到达预定集合时间后，地陪应组织游客登车，清点人数。当旅游者全部上车并坐好后，地陪要向游客简要说明当日主要活动安排，提醒有关注意事项。

2. 往途

在前往景点的路上，地陪要重申当日活动安排，介绍沿途风光。如果交通车程较长，地陪还可以在车上组织一些娱乐活动或与游客开展一些交流活动。到达景点前，地陪应对该景点的概况作一个简要介绍，提醒参观游览时的有关注意事项。

3. 景点讲解

到达旅游景区景点后，地陪先充分提醒游客游览安排，然后“导”、“游”结合地向游客讲解各种景观，讲解之余注意观察游客动向和周边环境，自始至终与游客在一起。

4. 返途

在结束当天全部参观游览活动之后，地陪在返回途中可以简要回顾当天旅游活动，介绍沿途风光。返回饭店下车前，地陪要向游客预报次日或当晚的活动安排。

（六）其他活动服务

在旅游团队的旅游接待计划中，除了参观游览旅游景点之

外，还会开展其他一些旅游活动。在进行这些旅游活动时，旅游者也希望导游员能够提供相应的协助。根据“游客至上”和“合理而可能”原则，只要是旅游者确实需要，只要是在旅游接待计划许可的范围之内，导游员都应该尽可能地提供服务。旅游团在旅游过程中主要的其他活动有餐饮、娱乐、购物和自由活动等，地陪所提供的其他活动服务也在这几个方面。

（七）送站服务

送站服务是旅游团离开本地时地陪所做的工作，也是地陪最后直接面向游客提供导游服务的“收官”阶段。

1. 送站准备

至少在旅游团离开本地的前一天，地陪要核实离境交通，与行李员、领队、全陪或旅游者商定出行李时间，与旅游车司机商定出发时间，协助饭店结清有关账目，最后检查个人物品，及时归还游客证件。

2. 离店

离开饭店前，地陪要集中交运行李，办理退房手续，集合游客登车。

3. 致欢送词

在赴机场（车站、码头）途中，地陪要向全体游客致欢送词。致欢送词关键是要掌握好时间和情感，既动之以情，又娱之以乐。有关欢送词的特点、基本要素和主要类型请参阅本书第二章第四节的相关内容。

4. 送别

到达机场（车站、码头）之后，地陪带领游客进入机场（车站、码头）的候机（车、船）厅交接行李、托运单或行李卡，协助全陪和领队办理登机（车、船）手续，并引导所有游客前往登机（车、船）口离开本地。

（八）善后工作

旅游团离开本地后，地陪还要做好善后工作。

1. 结算账目

地陪要把带团过程中所开支的项目填入旅行社的空白结算单，交旅行社计调人员审核，并按照旅行社的安排与司机、用餐点、饭店结清有关费用，然后交旅行社财务部门报账和备案。

2. 处理遗留问题

如果旅游团在离开前在本地还有一些事务没有了结，地陪仍然要以高度的责任心继续工作，按有关规定和旅行社领导的指示妥善处理好这些遗留问题。

3. 总结

导游员应该就此次带团情况写出详细的书面总结报告交旅行社领导审核。如果带团过程中发生了重大事故或严重服务缺陷，还应该写出专题总结向旅行社领导汇报。

4. 售后服务

导游员应该树立强烈的营销意识，利用与游客建立的良好关系开展售后服务，保持同游客的联系，随时通报本国、本地和本社的最新动态，积极推销新的旅游线路和产品，力争使旅游者重游本地。

由于地陪服务规程的重要性，因此在本书中所提及到的导游工作，如果没有特别提及，一般指的都是地陪的导游工作。

第二节 导游语言概述

语言，是人类沟通信息、表达和交流思想感情以达到相互了解的一种重要手段，是人类最重要的交际工具。在导游员的工作过程中，很多时候也需要使用到语言这种服务工具。各行各业都会形成具有自己特色的职业语言，导游员所使用的语言与普通人的语言有所不同。

的说话和其他行业工作人员的工作语言也有所不同，我们通常称之为导游语言。

一、导游语言的涵义

导游语言的概念有狭义和广义之分。从狭义上来看，导游语言是指导游员与游客交流思想感情、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。从广义上来看，导游语言指的是导游员在导游过程中必须熟练掌握和运用的所有具有一定意义并能引起互动的符号系统的总和。在本书中，我们研究的主要是广义上的导游语言。

导游语言是一种符号系统的总和，因此只要能够运用在导游工作中的符号系统都应该归属于导游语言的范畴，而不仅仅是口头上的“说话”。例如导游员的表情、眼神、动作都是导游语言中的一种符号系统，另外像图片、音像资料等也属于导游语言。

导游语言必须是具有一定意义的符号系统，这种意义也就是符号系统所传递的信息内容。导游语言的意义可以是知识，也可以是态度，还可以是情感。导游员对旅游景观的讲解主要传递的是知识，导游员与游客谈论时事或历史时主要传递的是态度，而导游员面带亲切微笑迎接游客时主要传递的是情感。

导游语言并非简单地将信息传递出去就可以了，合格的导游语言应该能够激发接收对象的反应，这些反馈又能够促使新的导游语言产生。因此，导游语言是一种持续不断的双边互动过程，有时甚至在旅游者的旅游活动结束后仍未停止，例如某些游客离开旅游目的国（地）后仍然经常同导游员保持鱼雁往来。这种互动过程并非一定表现为具体的行为或言辞，也可以表现为思想、情感和心理上的变化。导游员的讲解可以让游客获得新的知识，游客由于获得了新的知识而获得了身心方面的愉悦，对导游员和导游语言大加赞扬，接下来产生了更高的要求。游客的这些