

# 华东导游实战宝典

陈萍萍 於佩红 主 编

韩德琼 副主编

上海财经大学出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

华东导游实战宝典/陈萍萍,於佩红主编. —上海:上海财经大学出版社,2014. 1

ISBN 978-7-5642-1809-6/F · 1809

I. 华… II. ①陈… ②於… III. ①导游-旅游服务-华东地区-教材  
IV. ①F592. 75

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 292738 号

- ☐ 责任编辑 何苏湘
- ☐ 封面设计 张克瑶
- ☐ 责任校对 卓妍 赵伟

HUADONG DAOYOU SHIZHAN BAODIAN  
华东导游实战宝典

陈萍萍 於佩红 主编  
韩德琼 副主编

---

上海财经大学出版社出版发行  
(上海市武东路 321 号乙 邮编 200434)  
网 址: <http://www.sufep.com>  
电子邮箱: [webmaster@sufep.com](mailto:webmaster@sufep.com)  
江苏省句容市排印厂印刷装订  
2014 年 1 月第 1 版 2014 年 1 月第 1 次印刷

---

787mm×1092mm 1/16 22.5 印张 547 千字  
印数: 0 001—4 000 定价: 39.00 元

## 本书编委会

主 编 陈萍萍 於佩红

副主编 韩德琼

参 编 张 建 诸 鸣 凌 铿

刘 峰 陶 园 范煜春

## 流程篇

### 模块一 出团前的准备/3

- 行动一:研读出行计划书/3
- 行动二:心理准备/12
- 行动三:形象准备/13
- 行动四:物质准备/13
- 行动五:做好联络、落实工作/13

### 模块二 接站服务/15

- 行动一:三核实/15
- 行动二:认找团队/16
- 行动三:行李交接/16

### 模块三 首站讲解/18

- 行动一:游客心理剖析/18
- 行动二:自我角色转换/20
- 行动三:首站讲解目的分析/20
- 行动四:讲解内容分析/23

### 模块四 入店服务/24

- 行动一:办理入店手续/24
- 行动二:住宿提示/24
- 行动三:安排叫早/25
- 行动四:行李分发/25
- 行动五:确认行程/25

### 模块五 用餐服务/26

### 模块六 参观游览/28

- 任务一:出发/28
- 行动一:提前到达/28

行动二:上车服务/29

行动三:清点人数/29

行动四:提醒、预报/29

行动五:示意司机开车/29

任务二:沿途导游/29

行动一:日程介绍/29

行动二:风光介绍/30

行动三:介绍景点概况/30

行动四:组织活动/30

行动五:宣布景点游览结束后的集合时间、地点及停车位置/30

## 模块七 送站服务/32

行动一:送站前的业务准备/32

行动二:离店服务/33

行动三:集合上车/33

行动四:送站途中的讲解服务/33

行动五:办理离站手续/34

## 模块八 善后工作/35

行动一:处理遗留问题/35

行动二:结账/35

行动三:总结工作/35

# 讲解篇

## 模块九 杭州/39

杭州概况/39

西湖/45

岳王庙/61

飞来峰、灵隐寺/70

六和塔/78

胡雪岩故居/83

钱江新城/89

西溪湿地/97

京杭大运河/104

## 模块十 上海/110

上海概况/110

外滩/119

南京路/129

豫园/131  
中共“一大”会址纪念馆/136  
上海新天地/137  
上海科技馆/140

#### 模块十一 苏州/145

苏州概况/145  
拙政园/150  
狮子林/157  
留园/163  
虎丘/171  
寒山寺/179  
七里山塘/185  
苏州工业园/187

#### 模块十二 无锡/191

无锡概况/191  
鼋头渚/201  
太湖仙岛/205  
锡惠公园/208  
寄畅园/216  
无锡三国影视城/224  
灵山胜境/227

#### 模块十三 扬州/237

扬州概况/237  
瘦西湖/242  
个园/252  
大明寺/261  
何园/270

#### 模块十四 镇江/279

镇江概况/279  
金山/283

#### 模块十五 南京/290

南京概况/290  
中山陵/295  
总统府/302  
夫子庙、秦淮河/311

阅江楼/323

侵华日军南京大屠杀遇难同胞纪念馆/325

## 经典特产篇

西湖龙井茶/335

杭白菊/337

紫砂/339

太湖珍珠/341

丝绸/346

参考文献/349







# 出团前的准备

新导游小金由于表现突出,导游部经理终于委派他一华东线团队。小金在兴奋之余,需要马上着手做好准备工作。那他需要做好哪些准备工作呢?

“良好的开端是成功的一半”,“知己知彼百战不殆”,出团前的准备是否充分是关系到带团任务能否顺利完成的第一步也是关键一步。尤其是新导游,准备充分是克服胆怯、害怕,做到胸有成竹、游刃有余的有力“法宝”。

## 行动一 研读出团计划书

接到旅行社的出团任务后,应第一时间到社里领取出团计划书。计划书越早拿到,出团前准备的时间就越充分。举例如下。

浙江 × × × 国际旅游有限公司

ZHEJIANG × × × INTERNATIONAL TRAVEL SERVICE CO. LTD.

电话:0571-× × × × × × × × 传真:0571-× × × × × × × × 地址:× × × × × × × ×

经典华东《导游计划单》

团 号:RR20130111GZGZL/J			
出发交通:广州/南京		出发日期:2013-1-11	出 发 地:广州
		出抵达日:2013-1-11	出抵达地:南京
返程交通:杭州/广州		返程日期:2013-1-16	返程地点:杭州
		返抵达日:2013-1-16	返抵达地:广州
出发城市:杭州	旅游天数:6	全 陪:	地 陪:
用房安排:12.5	人 数:25+2+1	责任计调:	责任外联:
取票方式: LGZ 经典华东 20130111			

## 住宿安排:

入住日	离开日	天数	酒店名称	酒店地址	酒店电话
1/11	1/12		南京龙珠宾馆(三星)	南京市秦淮区大明路 135 号	025-82231111
1/12	1/13		如家快捷酒店广瑞路店	无锡市崇安区广瑞路 559 号	0510-82400818
1/13	1/14		苏州古城花园酒店	苏州太湖东路 24 号	0512-65686888
1/14	1/15		城市之家鲁迅公园店	上海市虹口区四川北路 2131 号	021-51808288
1/15	1/16		酷漫居主题酒店	杭州市下城区中山北路 333 号	0571-56063333

## 详细行程:

第 1 天:广州 南京

住:南京

餐:※中晚

广州乘航班飞往南京,抵达后游览我国伟大的革命先行者孙中山先生的陵墓——【中山陵】(游览时间约 1.5 小时),乘车外观中华门城堡,于【夫子庙市场】自由活动(时间约 2 小时),古秦淮河畔的南京夫子庙,汇金陵古韵文脉,在此可充分感受秦淮文化的独特魅力,晚餐后入住酒店。

第 2 天:南京 扬州 无锡

住:无锡

餐:早中晚

早餐后,乘车往扬州(车程约 2 小时)游览【瘦西湖】(游览约 2 小时)位于扬州市北郊,现有游览区面积 100 公顷左右,2010 年被授予中国旅游界含金量最高荣誉——全国 AAAAA 级景区,成为扬州首家国家 5A 级旅游景区。窈窕曲折的湖道,串以长堤春柳、五亭桥、白塔、二十四桥、熙春台、湖滨长廊、静香书屋等两岸景点,俨然一幅天然秀美的国画长卷。游览完毕后乘车往无锡(车程约 3 小时),游览“无锡第一胜景”——【鼋头渚】(游览约 1.5 小时),太湖绝佳处就在无锡的鼋头渚,这里至今仍保存着许多古代吴越史迹及吴越历史人物的传说。登鼋头,浩瀚壮阔的太湖展现眼前,令你心旷神怡,漫步樱花堤,赏浪漫樱花(花期受当地气候影响较大,敬请原谅,游览约 2.5 小时);后游览青瓦粉墙、江南式庭院建筑【兰苑】,此处引种兰花 50 余属,集中了大量的上品兰花,收集了大量历代名人字画,辟有休闲场所,以静谧、雅淡取胜,有茂林修竹、曲水流觞的意境。可欣赏国香馆、留香亭、流芳涧、香帘等景点,晚餐后入住酒店。

第 3 天:无锡 苏州

住:苏州

餐:早中晚

早餐后,乘车往苏州(约 1.5 小时),抵达后游览中国四大园林之一——【狮子林】(游览约 1.5 小时),观真趣厅,游戏于假山迷宫,观赏国内尚存最大的古代假山群;游览姑苏第一名街——【七里山塘】(含游船),泛舟山塘河,穿过古老的桥洞,看着枕河人家的生活,粉墙黛瓦,斑驳的历史痕迹在你身边流淌,忘却了都市的喧嚣;漫步被称为“老苏州的缩影”的山塘街,老街重现了当年山塘的繁盛,店肆林立、会馆齐聚,既有苏州老字号采芝斋等小吃店,也有苏州桃花坞木刻年画、紫檀木雕、石雕、刺绣等特色商铺;参观江南名宅明代南京吏部尚书吴一鹏故居【玉涵堂】(游览时间共约 1.5 小时);晚餐后入住酒店。

第 4 天:苏州 上海

住:上海

餐:早中※

早餐后,乘车赴上海(车程约 1.5 小时),游览“万国建筑博览之称”的新外滩(游览约 30 分钟),远观东方明珠塔;参观【上海世博会纪念馆】(游览时间约 1.5 小时),展馆建筑面积 2 万平方米,分为户外区域、三个楼层,共五个展示空间。亮点展项:上海世博会计时牌、万国旗林、世博会一级指挥

平台、超大多媒体长卷视频画廊、小米宝宝、立体影厅等与【老城隍庙商城】自由活动(该正餐自理,时间约2小时),这里有上海名优小食,可自由品尝正宗的上海小笼包,还可以体验老上海的文化生活;晚上可自费欣赏上海夜景。

第5天:上海 乌镇 杭州

住:杭州

餐:早中晚

早餐后,乘车往【乌镇二期】——西栅景区(车程约2.5小时),抵达后于安渡坊码头摆渡进入西栅景区(游览约2.5小时),参观草本染色作坊、昭明书院、三寸金莲馆、乌镇大戏院、朱家厅、文昌阁、关帝庙。观桥里桥(仁济桥、通济桥),参观乌将军庙、茅盾纪念馆、亦昌冶坊、叙昌酱园等,过通安桥回安渡坊。后乘车赴杭州(车程约1.5小时),晚上可自费欣赏宋城大型歌舞表演。

第6天:杭州 广州

住:

餐:早中※

早餐后,乘车赴“天堂逊此间”的西湖,船游【西湖】(游览约40分钟),观三潭印月、苏堤春晓、断桥、雷峰塔、孤山等众多美景,远眺雷峰塔,游览【灵隐飞来峰】(游览约2小时,灵隐寺香花券自理);乘航班返广州,结束愉快旅程!

服务标准	赠送	每天一瓶矿泉水(农夫山泉或者娃哈哈)
	购物	无【广之旅团队不允许增加购物店】
	包含	1. 准三星酒店含自助早餐 2. 含5早10正餐(正餐25元/人) 3. 含空调旅游车 4. 含景点第一门票 5. 持证导游服务
	不含	
	儿童	不提供住宿床位,其他全含。
导游备注	<p>《1》地陪需提前一天和广之旅全陪联系,确认好团队抵达时间和地点。一定要注意要举【广之旅】导游旗接机,并注意团队要摆放广之旅的车头纸。</p> <p>《2》旺季餐厅人数较多,一定要避免用餐拥挤的现象! 要绝对避免较差的普通团队餐厅用餐,要做到品质出游的概念,提高广之旅团队的口碑!</p> <p>《3》白天绝不允许擅自更改计划行程或增加计划以外的行程(如客人提出请打电话给组团社,经组团社同意和组团社全陪认可,客人签字认可后方可增加行程,如有违反,所有扣款导游自行承担)。</p> <p>《4》散客如没有产生的门票费用现退(请一定按折扣价现退,请客人写收条)散客团每拨客人都要签意见单。</p> <p>《5》请提前让司机将车辆卫生打扫好,并时刻提醒司机多注意行车安全和服务态度,避免投诉!</p> <p>《6》旺季用房较为紧张,提前和酒店确认用房数,房间安排请按名单操作。</p> <p>《7》广之旅散客公司利润极低,千万不要有投诉! 地陪必须在团队结束前一天确认好回程飞机的准确航班时间,飞机团提前2小时到达机场,严禁出现地陪因任何理由提前几小时送团的情况。帮助全陪办理登机牌并协助全陪送入安检后方可离开!【冬季航班麻烦导游接送机前一定要提前致电飞机场,再次确认航班时间,以免发生漏接和延误送机事故! 麻烦辛苦了!】广之旅团队希望导游多注意讲解和服务! 多加重视! 杜绝投诉!</p> <p>《8》用餐:【每桌每餐含酒水团餐中品尝江南特色风味:东坡肉、西湖醋鱼、上海名点心小笼包、南京盐水鸭、无锡酱排骨一定要落实!】</p>	

如上例所示,正规旅行社的计划书内容非常齐全,主要有如下几点:全陪联系方式;司机联系方式、接团地点时间、游览线路、成人儿童的收费标准、接团地点时间、客人特殊需求、明

细景点、费用单列、地接社的名称、接待导游的联系方式;姓名、付款方式、计调、外联联系方式;等等。导游接到计划的时候,应该仔细地阅读计划书;不清楚的地方及时向计调员咨询,不要带问号上团。作为一名优秀的导游员还应从计划书中获取更多的信息线索,以利于有的放矢地准备整个行程。

## 一、要了解客人来自哪个地域、年龄构成、职业构成等

### (一) 认真研读游客地域构成,做好准备工作

首先通过研读出团计划书,了解客人来自哪个地域。由于受不同地域文化的影响,各地域游客往往会形成各自不同的喜好及消费习惯。导游要善于根据不同地域的游客要求提供差异化服务。

例如,以广州为中心的珠江三角洲的游客,深受岭南务实、开放、包容、进取的地方文化影响,呈现出讲求实际、敢闯敢拼、积极向上的行事风格。该市场特征为休闲享受型旅游,对旅游服务的要求有其鲜明的特点:

#### (1) 讲解深度不讲究,吃、住、行要求高

这里所说的“不讲究”,是指对接待规格、接待礼遇、导游讲解的艺术水平不像北京人、上海人那么讲究。广东人不尚空谈,不喜欢“侃大山”,其旅游就是为了享受,广东人自讽他们的旅游是“上车睡睡觉,下车撒撒尿,买点纪念品,互相拍照,然后打道回府……”但该地区的人特别讲究也特别强调吃、住、行。广州人好吃、肯吃、会吃、敢吃,可谓世界第一。不分男女老少,不分贫富,统统肯吃,舍得花钱在吃上,对吃的要求比较高。

#### (2) 少空谈重实际,注重抓商机

该区域人重实利、重实际。广东、广西、海南人,在旅游中,爱购物,爱逛商店,他们不是为买点便宜货而购物,他们在购物时,还观察当地人的购物能力、可支配收入、缺乏什么货物等情况,来发现商机,所以在市场方面,他们是有心人,即使在旅游中也注重商机。

#### (3) 已逐渐形成给小费意识,购物量较大

广州年人均可支配收入居全国之首,又加受香港和澳门的影响,所以他们在国内,最先给一些饭店门童、房间服务员、满意的导游一些“小费”。

导游应该根据该地区游客特征,做好相应的应对准备措施。

#### (1) 尊重该区域游客“非团不行”的旅游观念,行程安排仔细、到位

这个地区的游客,不管出国旅游还是国内旅游,是“非团不行”,这不是指团队精神,而是说他们想“图自在”、“图方便”,自己省力,一切追求享受。他们在旅游时“只想迈开双腿,睁开双眼,张开大嘴,吃、住、行、玩全不用自己操心,图悠闲、自在”。作为导游要了解这些,安排好他们的吃、住、行,这方面含糊不得。从思想上我们导游要明白:这个地区的游客,不是风尘仆仆的探险游客,更不想在“游”中做学问,他们图的是“自在”。

#### (2) 以“吃”为主,安排好旅游生活

该区域的游客,旅游的主要目的是为了缓解紧张的工作、商战来“放松”、“休闲”的,没有太多的“学习”、“丰富自己”的任务。所以,导游首先就要为其安排好旅游生活,让其享受快乐。对这个地区的游客来说,要以“吃”为主,“食在广州”是他们的标志。另外该区域游客喜欢吃活鱼,切忌七菜一汤,因为在当地是丧失所用。导游要注意,广东游客对北方餐饮的投诉,不会因吃不上粤式山珍海味,而是因为吃不上粤式炒油菜和早点品种太少,所以一定要

提前做好准备。

除“吃”之外,广州人还很讲究“住”,特别是住现代化的酒店,这与广州人生活好了,很想“自在”有关系。所以,接待他们,导游应注意安排好他们的“吃、住”,这两样成功了,他们就满足了大部分。

### (3) 重视互动参与,组织好游览

该区域游客的消费观念为“辛苦赚来自在花”,他们在旅游过程中讲究“自在”。也是由于他们“辛苦”工作,生活节奏快,所以生活中沉思较少,感情味比较浓重,率性而为。他们参与能力较强,组织联欢,他们会不顾及自己的“五音不全”,吼上几曲,混在人群里跳上几下。所以,为广东人安排的节目,要有参与性、游艺性。另外千万不能忘记,该区域的人喜欢过夜生活,全国第一灯光夜市——惠福海珠市场灯光夜市于1985年就出现了,现在整个广东省,有千千万万个夜市,到处是“火树银花不夜天”。所以,为该区域游客安排逛夜市,让他们自由自在地品尝当地夜宵,他们会感到乐趣无穷。同时也要注意行程的时间,广东客人一般起床较晚,注意做好叫早工作,使节奏有松有紧。

再如,以上海、南京、杭州为代表的长江下游地区及其邻近地区,是我国现代旅游业的发源地。该区域游客深受海派文化影响,使其呈现出意识开放、尊重个人的利益、遇事少冲动、多权衡、惯于曲里求直、理智处理各类事物,但也因此导致出现问题就很难大事化小的特征。该区域游客对旅游服务的要求与特点为:

#### (1) 旅游意识强,对导游要求高

中国的旅游业,特别是现代意义上的旅游业,是解放前在以上海为龙头,以上海、杭州、南京为“金三角”的这一地区诞生和发展起来的。所以说,这个地区的人旅游意识形成早,基础也比广州地区牢固。现在该地区的旅游已有反高峰旅游的趋势,说明该区域游客已渐趋理性。由于该地区旅游事业起步早,文化积淀又很深厚,教育水平高,多年来培养出一批全国闻名具有学者风范的导游人员。习惯于高水平导游接待的这个区域的游客,对外地导游要求也较高。

#### (2) 保险观念足,较爱投诉

现在社会上流行这样的说法,以北京、上海、广州所处地形成的黄河、长江、珠江的三江文化,在消费上的特点是“北京人购车消费高于全国,广州人旅游消费全国第一,上海人保险支出绝对超前”。上海人特别重视“法”,外出旅游保险第一,对旅游合同很看重,将来一旦发生纠纷,发生经济损失,自己先“立于有法”,继而“依法索赔”。

#### (3) 商业气很浓,市场感很强

该地区许多人是靠商业发家的,所以他们的市场感很强,即使是一些平民百姓,到外地买东西,也有“货比三家”的习惯。但该区域游客很少买东西,他们叫“橱窗购物”,只看不买,或者很少购买。以此了解“行情”,了解市场,为自己的商务活动做筹划。

导游接待和应对准备措施:

#### (1) 行程安排紧凑,以风光游览为主

由于该地区人好算计,怕吃亏,所以导游在接待这个地区的游客时,游览行程一定要安排紧凑,否则,他们会有“吃亏”的感觉。但是这个地区的江苏人,特别是南京人,喜欢松散,可以分别对待。

这个地区是人口高密度地区,老百姓住房条件都偏紧张,大街小巷也显得拥挤。所以出

外旅游,他们特别喜欢到风景名胜区,视野越开阔越好,越接近大自然越好。

### (2) 服务细致,遵守规范

该地区游客对导游要求高,又爱投诉,而且他们投诉的方式不像东北人“雷声大,雨点小”。所以为了避免被投诉,就不要出现引起投诉的行为。这个地区的游客出门前,不仅投了保险,而且还都签了合同,对自己应享受的权益,导游应提供的服务,条条都很清楚。所以我们一切都要按规范、合同办事,让人家挑不出毛病来。只要你真心实意地为游客服务,一切按规范行事,就能接待好这个地区的游客。

### (3) 提供情感服务,讲究导游艺术

比较而言,这个地区的游客要求多、要求高,是较难满足的客人区。我们除提供一般的规范化服务外,还应提供情感服务与高超艺术的讲解。“规范+情感+艺术”这样综合的服务,才能使这个地区的游客满意。

这个地区的游客文化水平高,欣赏能力强,他们是“为获知识、增信息,领略异地他乡情趣”而出外旅游,所以这是我们导游展示风采的大好时机,通过蕴涵文化底蕴的讲解内容,动听的讲解语言,高超的讲解技巧给他们创造愉悦的感觉,使他们获得艺术的享受。

还有,以京、津为中心的黄河下游地区及其邻近区域(含山东、河北、河南、陕西),该区域作为东方古典文化名城和当代中国的文化中心,以其“京派文化”或者说“皇城根文化”展现着中国主流文化的厚重深沉与成熟大气。“京派文化”底蕴极深,北京有记载文明史便达四千余年。所以该地区游客文化素养高,喜欢讨论时事、国家大事等,并喜欢讲述给别人听,所以该地的游客被称为家长型游客。该地区游客的典型特点为:

#### (1) 重政治,关心时事

重政治,关心时事,北京人是闻名天下的,北京人考虑得最多的是国家的地位是否提高,政权是否稳定。这个地区的人民,历来“位卑不敢忘忧国”。有人说“北京人,吃窝头,喝豆汁,认真地讨论中央政治局委员该讨论的国家大事;而上海人吃着淮扬菜、小笼包,讨论上海滩如何能更快地亮起来……”

#### (2) 收入低,架子大

在上述三大市场区中,此地区相对人均收入最低。虽然收入低,但“瘦死的骆驼比马大”。明显特点就是架子大,爱摆谱,爱显示气派。阔的摆阔谱,穷的摆穷谱,完全为支撑面子,显示自己。旧社会天津的财主,阔气的将家藏古玩玉器公开自费展示,才算摆出谱来;他们乘车坐轿,要让下人跟在车轿之后“跑如飞蝗”,才算自己“有谱儿”。

#### (3) 文化厚,容纳性强

华夏文化,博大精深,这个地区是中华文化的发祥之地,“河图洛书”出自此地,老子也在此处完成“道德经”,这里也是儒学的发祥地,“天人合一”、“天人协和”的思想都诞生在此地……在此地区出现过许多推动历史发展的人物。

所以,这个地区的人,气势大,有派头,但绝无排他性,没“小家子气”,从来不排除外,不像广州人、上海人,对不会说“当地话”的人,有意无意地排斥,因为这个地区的人都说“官话”、“国语”,会说“全国的普通话”。由此,这个地区的人容纳百川,善于吸收他人长处,充实自己,壮大自己。

导游接待和应对准备措施:

#### (1) 给予礼遇,接待体现文明礼貌

北京人讲究“礼”，西安人、开封人、洛阳人、安阳人，更是“非礼莫说”，山东人，这个儒学诞生地的人群，更是儒雅之风甚浓。所以，我们在接待这个地区的游客时，一定要注意给予礼遇，体现我们导游的文明礼貌。

首先，如旅游团内有知名人士，最好通知旅行社、景点有负责人迎送，因为这个地区的游客很讲究这一点，有了“礼遇”，有了“面子”，很多事情都好办了。

如果是一般旅游团，导游对团内老者一定要照顾好，对小孩一定要接待好，因为，这个地区的人，认为“尊老爱幼是天经地义的礼节”。平时讲话，对老者要“您”字当先，对年轻人，也要“你好”不断，事事处处都要“以礼为先”，礼貌待客，对这个地区游客尤为重要。

#### (2)多准备一些时政话题

这个地区的游客，重历史，重政治，关心时事，所以一定要派政治性强，爱祖国、关心政治的导游担任接待。导游在陪同这个地区的游客时，一定要天天看新闻联播，关心国内外大事，若能每天导游开始时，说几句天下事，他们会热烈欢迎，导游亦会得到客人尊重。

#### (3)多安排古迹游览

这个地区的游客对历史、对祖国有责任感，有“尽忠报国”的传统，所以他们对历史古迹感兴趣，为自己是文明大国的后代而自豪。所以，导游多给他们安排古迹，他们会热烈欢迎。

#### (4)讲解注重知识性、趣味性

这个地区的人很健谈，天南地北、风花雪月、人情世故、风土奇俗，无所不谈，无所不知，导游没有丰富的知识，特别是历史和时事知识，就难以有资格、有品位同他们交谈。

由于历史传统和文化素养的关系，这个地区的游客感情丰富，欣赏水平高。所以，导游人员在导游时，不仅要注重材料真实，而且声音、声调都要讲究，要生动，要形象，要有节奏感，要有激情和幽默感。因为，此地区游客感情是丰富多彩的，如能调动起情绪来，导游的行程就会更显得轻松活泼。

对于这个地区的游客，可多采用一些动情、激扬的导游艺术手法，如：触景生情法、引而不发法、导入意境法、寓情于景法、画龙点睛法、引用名句法、比较法，等等。

#### (5)虚心听取批评建议

该地区游客在旅游时，心理上的“家长，自我”表现得特别充分。他们虽然很少写投诉信，但他们天生好指手画脚，他们喜欢以“家长”、“长官”自居，好理论一切。

所以，我们导游应为其创造发表意见的机会，平时应当虚心地听取、征求他们的批评、建议，也对我们及时改进工作有好处，从而确保旅游顺利进行。

#### (二)认真研读年龄构成，做好准备工作

不同年龄的游客对讲解内容与服务的要求也存在一定的差异，所以导游拿到计划书后还要仔细研读团队的年龄构成，如遇到老年团与亲子团则需要给予特别的关注。

##### 1. 老年团

我国不仅是世界上人口最多的国家，也是世界上老年人口最多的国家，还是世界人口老龄化速度最为迅速的国家之一。随着我国老年人数量的增加及老人生活水平的提高，目前银发旅游市场正在崛起。如果您接到的团队是老年团，首先要分析老人的特点。老年人的特点是在行动上因为年龄缘故普遍较为缓慢；耳朵、眼睛等器官功能出现一定程度的衰退；在情感上他们思古怀旧，希望得到尊重；在旅游活动过程中，他们希望导游与他们多沟通、多交流，最怕的是寂寞。为此，导游在带领老年人旅游团进行参观游览时，应根据老年人的特



点,因人而异地做好讲解、服务工作。

导游在接到老年团队时,需要在以下几方面做好应对准备。

(1)要非常重视团队的安全问题。导和游的工作都要突出一个“稳”字,讲解介绍时速度要慢,声音要响亮,服务态度要亲切、热情和周到,要做到走路不观景,观景不走路。碰到上山下坡、路滑不平时,更要提醒他们注意安全。

(2)旅游线路应避免危险和太累的行程。劳逸要适度,参观游览完了一个景点后要适当给他们一些自由活动的时间(包括上洗手间)。

(3)摸清团员的基本身体状况,有条件的最好配备队医,对于身体欠佳的团员,提醒他带上常用药和急救药。

(4)由于老年人胃肠功能减弱,在环境明显变化的情况下容易引起消化功能紊乱,并且许多老年人牙齿不好,有的还有糖尿病等疾病,在安排老年人用餐时,尽量安排香、脆、软和含糖少、营养高、易消化、易咀嚼的食物,以清淡为宜,少油腻和辛辣生冷食物。导游需要提醒老年游客在旅行中要特别注意节制饮食和注意卫生,进食不要过快或太饱,少饮或不饮酒。

(5)导游服务在讲解技巧上要多运用含蓄幽默的方法(还有借用故事法以及虚实结合法等),使老年人“游中有乐,乐中有游”。

(6)一定要办理旅游意外伤害险。

(7)由于老年人睡眠功能退化,夜间较难入睡或易早醒,因此在旅游地的住宿条件上不求豪华,但求舒适安静,为保证老年游客每天6至8小时睡眠,住宿安排应尽量选择噪音小、环境优美的住宿地。老年人身体平衡能力差,在住宿选择上,要考虑地板、楼梯、卫生间等设施是否防滑、防磕碰。导游特别需要做好提醒工作。

(8)如果有夜间活动的,注意不要时间太长,保证老人的休息时间,并注意不宜参加过于刺激的夜间活动。

(9)及时预报天气情况,提醒老人在旅游活动中应该穿戴什么衣服、鞋帽更适宜。

(10)行程结束后做好回访工作,多听取老人的反馈意见,然后及时改进。

## 2. 亲子团

亲子团,就是由家长带领自己的孩子组成一个小团体,再由旅游公司将若干个小家庭团体组织起来,到世界各地进行参观、游览和学习。亲子团中最重要的成员就是孩子。所以,如果接到的是亲子团,就要了解孩子的特点及父母的心理,做好带团的准备工作。孩子生来好动,以游戏为生命。而且孩子非常好奇,他常要问“这是什么东西,那是什么东西;这个东西从哪里来的,那个东西怎样做的;这个东西为什么是这样的”。小孩子喜欢成功。小孩很喜欢做事情,而且很喜欢是成功的,因为事情成功,一方面固然自己感到有趣,还有一方面可以得到父母或别人的赞许。小孩喜欢受称赞,二三岁的小孩就喜欢“听好话”,喜欢旁人称赞他。导游要根据孩子的以上特点,做好带团的应对准备工作。

(1)因为孩子好动,喜欢游戏,所以要多准备一些孩子喜欢的游戏,使孩子能有一个快乐的旅途。

(2)因为孩子理解能力有限,又非常好奇。所以讲解时尽量使用浅显易懂的语言,而且一定要耐心,一定要认真地回答孩子的“为什么”。

(3)可设置一些简单的任务由父母与孩子共同完成。一方面可增强父母与孩子的交流

与合作达到亲子游的目的,同时也可增强孩子的成功感觉。

(4)旅途中尽量不要使用批评的语言,而应多使用表扬、鼓励性用语与孩子进行沟通。

(5)孩子非常喜欢鲜艳的事物。所以带亲子团可准备一些鲜艳、可爱的衣服,使您尽快获得孩子的认可与喜爱。

(三)认真研读游客的职业构成,做好准备工作

不同职业的游客其关注点、兴趣点往往会存在很大的差异,如商人往往会对当地的经济状况、消费状况、商业中心等感兴趣;政府官员则喜欢了解当地的政治、经济、文化及当地居民的生活情况;农民则喜欢一些轻松的话题,喜欢没听过的趣事。导游们普遍认为教师团、律师团、记者团等比较难带。主要因为这几类团队的游客文化素质普遍较高,见多识广,旅游经历也比较丰富,所以在旅途中往往要求比较高。作为导游特别是新导游接到这类团队不必害怕与懊恼。将心比心,认真准备,还是能非常顺利地带好此类团队的。

(1)要有信心,言谈中要充满热情和自信。

(2)带团服务,要按计划一丝不苟地进行,用良好的服务赢得信任,用真诚的语言,消除防范心理。注意调节团队的气氛,同时要保持团队的团结和谐。

(3)讲解认真准备,要有文化内涵与深度。通过丰富的讲解赢得尊重。

(4)要尊重游客,善于请教。此类游客中往往在某些方面非常精通或有深入研究,如果讲解涉及此类问题,要以请教的方式进行讲解,既体现尊重,又体现谦逊,往往能赢得此类游客的好感。

## 二、要了解各游览城市间距离及交通时间

作为一名华东线的导游,是非常考验基本功的,因为华东各城市之间交通的时间往往比较长,有些导游讲完欢迎词就无话可讲,就让客人看电视睡大觉,这样的导游,游客是瞧不起你的,也是不负责任的。因此作为导游,特别是新导游一定要了解计划单中各城市之间的交通距离与交通时间,然后,有计划地安排休息、娱乐、讲解的时间,使得长途旅游有娱、有乐、有讲解、有休息。如图 1-1 所示。

图 1-1

杭州/上海:180 公里	车行时间约 2 个半小时
苏州/杭州:160 公里	车行时间约 2 个半小时
苏州/上海:85 公里	车行时间约 1 个小时
无锡/苏州:61 公里	车行时间约 1 个小时
南京/无锡:174 公里	车行时间约 3 个小时
南京/扬州:104 公里	车行时间约 1 个半小时
扬州/无锡:145 公里	车行时间约 2 个小时
扬州/镇江:38 公里	车行时间约 20 分钟
镇江/无锡:125 公里	车行时间约 1 个半小时

一般正规的旅行社要求,导游接团后首次讲解不少于 45 分钟,城市转移期间、旅游景点游览过程中导游都必须合理安排讲解时间,使客人对沿途和参观的旅游景点做到基本了解。

很多公司还特别要求导游人员在整个旅行过程中至少和每一位客人有五分钟以上的单独交流时间。通过单独交流的过程导游可以更充分地了解客人以便出色地完成带团任务。

同时,我们还应根据具体情况、游客状态作出具体安排。一般地,早晨出发,或是由首站城市到下一城市,由于游客精神状况比较好,旅程初期的兴奋感还未消退,往往会乐于参与一些活动,也会比较仔细地听导游的讲解。晚上或返程途中,游客由于游玩了一天,比较疲惫,这时应给游客较多的休息时间,主要做好各类提醒工作。

### 三、要了解各景点所在的位置及用餐地点

导游拿到出团计划书后,往往要对景点的游览顺序、游览时间、用餐时间有个整体的安排。为做到合理安排,事先需了解各景点的具体位置,用餐点的位置,尽量做到安排合理,既要考虑节约交通时间、油费、停车费等,又要考虑避开交通高峰期、用餐高峰时间段,以利于顺利地完 成游览计划。在这里要做特别提醒的是,对于第一个要参观游览的景点,及最后一个参观游览景点的游览开放时间要做特别的关注。以防止出现过早到达景点或赶到景点游览时间不足甚至遭遇景点关门的糟糕情况。

### 四、要了解住宿的宾馆

住是旅游六要素中很重要的环节,也是比较容易出现投诉的环节。因此在出团前对于下榻的宾馆,要了解其位置、宾馆的等级、设施设备等大致情况。特别要掌握该宾馆的各类优缺点。如果下榻宾馆有明显的缺陷,如位置偏远、设备陈旧等,如在无法改变住宿地点的情况下,要做好游客抱怨的应对措施。

## 行动二:心理准备

心理准备可分为两种:第一,要自信。新导游出团前最常见的心理就是非常紧张,其实这是不必要的,你自己应该清楚,在导游出团前,计调员应该为这个团队做了比较全面周到的安排,没有特殊的情况下,大的环节不会出现什么问题,另外旅行社既然挑选自己带团,那就应该相信自己还是具备相应条件的。第二,要有充足的吃苦准备,导游带团所遇到的各种问题是不可能在《导游业务》教材上面面俱到的,譬如:游客在外面打架,客人洗澡突然晕倒,飞机改航班了,汽车半路抛锚了,等等,很多事情都是难以预料的,所以在出团前要尽量细心周到地想到各类可能,尽可能地将各种事故隐患降低到最小。例如:在出团前可以提醒司机检查一下车辆,在行车过程中不要只顾自己休息,要耳听车的声响,眼观路面状况;在安排中,也要劳逸结合,对身体状况不佳的游客要多观察、多关心等等;凡事都要做到有备无患。第三,要做好应对个别游客挑剔、抱怨、指责和投诉的心理准备。

## 行动三:形象准备

导游在带团时其形象也不容忽视。有些导游因其形象不佳(如头发颜色怪异、穿着暴露、行为不检点)而在上团初期就遭遇游客要求换导游的情况。因此,为了给游客以良好的第一印象,导游在上团前要做好形象准备工作。作为导游人员,其衣着要整洁、得体,化妆和

发型要适合个人的身体特征和身份,衣着打扮不能太光艳,以免抢了游客的风头,引起他人的不快;也不能太随便,导致游客的不满。如果导游太注重修饰自己,游客可能会想:“光顾修饰自己的人怎么会想着别人、照顾别人?”但是导游也不能衣冠不整,否则游客可能会想:“连自己都照料不好的人又怎能照顾好别人?”除此之外,神态风度在第一次亮相中也起着十分重要的作用。一个精神饱满、乐观自信、端庄诚恳、风度潇洒的导游必定会给第一次见面的游客留下深刻印象。

## 行动四:物质准备

导游在接团前必须携带好旅游接待计划,导游 IC 卡,地图,导游旗,接站牌,手提扩音器(但在景点的室内讲解时,不宜用扩音器,以免影响其他旅游者)、公园门票结算单、团队用餐结算单,行李牌(或行李标签),少量的现金、记事本、宾客意见表等必备物品。

导游出团前领取团费时要认真清点并妥善保管,领取带团物品要清点,并填写领物出库单。

## 行动五:做好联络、落实工作

导游在旅游团抵达的前一天,应与旅行社各有关部门或人员联系落实,检查旅游团的交通、住宿、行李运输等事宜;与客户、司机、资源单位进行电话沟通,核实团队情况。

1. 落实旅游车辆。导游应提前与派车单位联系,了解接待车辆的车型、车牌号及车内设备的完好程度,并对以上情况做书面记录;与司机约定接头地点,出发时间(准确估计时间,提前半小时到达接头地点);接待大型旅游团时,须在车上贴编号或醒目标记。

2. 落实住房。导游应熟悉旅游团所下榻饭店位置、概况、服务设施和服务项目;核实旅游团所订房型、房间数、是否含早餐等。如有必要,特别是接待重点团队的,可亲自前往饭店向有关人员了解团队排房情况,主动介绍团队的特点,与饭店销售及接待人员配合做好接待工作。

3. 落实用餐。导游应提前与第一餐的用餐餐厅联系。在预定用餐时,须讲明旅游公司名称、团号、人数、国籍、餐饮标准、用餐日期和餐次、特殊要求等。最后记录接待人员的姓名和通知时间。

4. 与领队联系。导游发团前需要与领队联系(核实集合时间及地点,对天气、路况及乘机时间做充分估计,以免误机),并叮嘱游客务必随带有效身份证件(儿童随带有照片的户籍证明或户口本)。

## 模块二

## 接站服务

接站是指导游去机场、车站、码头迎接旅游团。接站服务在导游服务程序中至关重要，因为这是导游和游客的第一次直接接触。游客每到一地总有一种新的期待，接站服务是导游的首次亮相，要给游客留下热情、干练的第一印象。这一阶段的工作直接影响着以后接待工作的质量。

## 行动一 三核实

接团当天，导游应提前到达旅行社，全面检查准备工作的落实情况：

1. 落实旅游团所乘交通工具抵达的准确时间

接团当天，导游应在出发前三小时向机场（车站、码头）问讯处问清飞机（火车、轮船）到达的准确时间（一般情况下应在飞机抵达前 2 小时，火车、轮船预定到达时间前 1 小时向问讯处询问）；做到三核实：计划时间、时刻表时间、问讯时间。

2. 与司机商定出发时间

得知该团所乘的交通工具到达的准确时间以后，导游应与旅游车司机联系，与其商定出发时间，确保提前半小时抵达接站地点。

3. 与司机商定停车位置

赴接站地点途中，导游应向司机介绍该团的日程安排。如需要使用音响设备，导游应事先调试音量，以免发生噪音。到达机场（车站、码头）后应与司机商定旅游车停放位置。

4. 再次核实该团所乘交通工具抵达的准确时间

导游提前半小时抵达接站地点后，要马上到问讯处再次核实旅游团所乘飞机（火车、轮船）抵达的准确时间。

## 小贴士：

1. 检查出团单（核实游客领队、送机接机司机的姓名和电话，充分了解行程，了解目的地的概况和景点情况）、旅游包帽、导游旗、导游证、自己的身份证件、意见反馈单、旅客登记表；检查所需票证，如离港机票（车票）、餐单、游览券等。

2. 使用闹钟，绝对不能迟到，一定要在集合时间之前赶到集合地点等候游客，所有必备物品绝对不能遗忘。

3. 与领队联系(核实集合时间及地点,对天气、路况及乘车时间做充分估计),通知司机(核实车牌号、出发时间和地点),并叮嘱其准时到达。

4. 针对团队出发直至接团这一段行程做充分准备:准时接团、车上讲解、注意事项等情况。

## 行动二 认找团队

旅游团所乘交通工具抵达后,导游应在旅游团出站前,持本社导游旗或接站牌站立在出站口醒目的位置热情迎接旅游团。接站牌上应写清团名、团号、领队或全陪姓名;接小型旅游团或无领队、无全陪的旅游团时,要写上游客的姓名、单位或客源地。导游也可以从交团社的社旗或游客的人数及其他标志如所戴的旅游帽、所携带的旅行包或上前委婉询问,主动认找旅游团。

找到旅游团后,为防止错接,导游应及时与领队、全陪接洽,核实该团的客源地、组团社或交团社的名称、领队及全陪姓名、旅游团人数等。如该团无领队和全陪,应与该团成员逐一核对团员、客源地及团员姓名等,无任何出入才能确定是自己应接的旅游团。如因故出现人数增加或减少与计划不符的情况,要及时通知旅行社有关部门。

在旅游团抵达后,导游应抓紧时间尽早进行核对、商定日程的工作,这是与领队、全陪合作的开始。如果团队抵达后是直接去游览点的,核对商定团队行程的时间、地点一般可选择在机场或行车途中;如果团队是先前往饭店的,一般可选择在饭店入住手续安排好后的一个时间,地点宜在公共场所,如饭店大厅等。

### 小贴士:

1. 游客上车,核对人数后进行车上讲解(切记微笑服务);检查游客的身份证件,并顺便将身份证收齐,核对姓名及身份证有效期;告诉游客作为全程导游的职责与任务。

2. 对行程提出小的修改意见或增加新的游览项目时:

——及时向旅行社有关部门反映,对“合理又可能”满足的项目,应尽力予以安排;

——需要加收费用的项目,导游要事先向领队或游客讲明,按有关规定收取费用;

——对确有困难而无法满足的要求,导游要详细解释、耐心说服。

3. 提出的要求与原日程不符且又涉及接待规格时:

——一般应予婉言拒绝,并说明我方不便单方面执行;

——如确有特殊理由,并且由领队提出时,导游必须请示旅行社有关部门,视情况而定。

4. 领队(或全陪)手中的旅行计划与导游的接待计划有部分出入时:

——要及时报告旅行社,查明原因,分清责任;

——若是接待方的责任,导游应实事求是地说明情况,并向领队和全体游客赔礼道歉。

5. 预先和景点、酒店保持联系,确认客人数量、房间数量和具体到达时间。

## 行动三 行李交接

导游应协助该团游客将行李集中放在指定位置,提醒游客检查自己的行李物品是否完

整无损。若有行李未到或破损,导游应协助当事人到机场登记处或其他有关部门办理行李丢失或赔偿申报手续。

#### 小贴士:

1. 导游应提醒游客带齐手提行李和随身物品,引导游客前往登车处。
2. 游客上车时,导游应恭候在车门旁,协助或搀扶游客上车就座。
3. 待游客坐稳后,导游再检查一下游客放在行李架上的物品是否放稳,礼貌地清点人数,到齐坐稳后请司机开车。
4. 导游在旅游车上开始工作前,要将移动电话、寻呼机调至静音、震动功能上,无紧急情况不要在旅游车上打电话。

## 模块三

# 首站讲解

接上游客,把游客安排上车后,接下去就是小金正式向游客亮相的时刻了。小金感觉有点紧张。因为,老导游们都说首站亮相是整个行程中最为关键的时刻。如果首站讲解能给游客留下好印象,又能为接下来的行程做好铺垫,那么就能起到事半功倍的作用,反之则会为之后的行程埋下“隐患”。那么,小金的首站讲解该如何展开呢?

首站讲解是旅游团队游程第一站的讲解,也是导游与游客第一次见面时的讲解。要做好首站讲解,首先,要分析游客的心理特征,同时要做好自身的角色转换,围绕首站讲解的目的,做好首站讲解的内容准备。

## 行动一 游客心理剖析

多数导游感觉现在的游客越来越难带,有些导游甚至对带团产生了畏难情绪,有些导游则对游客产生了抵触情绪。如果换位思考一下,就会发现,其实游客的很多心理特征十分正常且合乎常理,这既与我们国情相关,又与旅游行业所暴露出来的问题,造成旅游者对导游的信任缺失有关。作为旅游从业人员我们要认识到旅游服务的特点,了解游客的心理特点,理解游客的心理特征,才能提供令游客舒适的服务。

### 一、“坏人推论”的中华思维方式

很多导游发现,游客往往对导游抱有很强的戒备心理。特别是在刚接到团的时候,满腔热情却碰了一鼻子灰,有些导游特别是新导游感觉特别委屈。其实,仔细分析一下,就会发现,这是一种很正常的防备心理,符合我们国人的“坏人推论”思维方式。例如:当遇到一个陌生人,我们首先会假设他是一个坏人,假设他有犯罪的动机,假设他对自己怀有恶意,所以我们要采取谨慎的对策和周密的防范,严防自己吃亏或受害,可谓“害人之心不可有,防人之心不可无”。我们从小就被父母谆谆教导,千万不可太相信别人;好朋友也往往会给我们忠告和提醒:“你对某某人要提防一点”。国人独特的“坏人推论”中华思维方式,使人和人之间在心理上树起一道高墙,划出一条鸿沟,拉开一段距离。但扪心自问一下,其实这种思维方



式,你、我或多或少也都有,这与我们从小受的教育方式有关。因此,在首站接到游客时,对游客的不信任、提防心理与行为,我们要理解。我们需要通过我们的服务来打破高墙,填满鸿沟,拉近距离。

## 二、出门要求低价位,游玩要求高品位

两条同样的旅游线路,其中一家旅行社报价比另一家旅行社低 400 元,还多赠送两个景点,你会选择哪家旅行社参团?一些消费意识不成熟的消费者,在选择旅行社门市报名时,往往会通过各种途径询价,“价比三家”,就低不就高。一些旅行社销售人员则习惯性地为留住生意机会,投客人追求低价的喜好,不遗余力选择那些低品质低价格产品挤占市场。但是,出门时,游客自然而然希望得到优质的产品与服务。而导游则陷于两难之中。有些导游会责怪游客,就花这么点钱,想吃什么样的大餐呀,想住什么样的大宾馆呀。但是,游客真的有错吗?出来旅游一趟,谁不想住的好点,吃的好点呢?问题的出现与行业的诚信度有关,与游客的消费成熟度有关。作为导游,既要平衡游客的心理,使游客成为理性的、成熟的消费者,同时也要通过服务弥补在销售环节出现的问题。

## 三、优越心理

游客是旅游企业的“衣食父母”,是给企业带来财富的“财神”。所以在与导游的交往中,有些游客往往表现出居高临下,发号施令,习惯使唤别人。首站讲解是导游与游客心理博弈的开始。如果您没有表现出对游客的尊重,游客的“优越心理”得不到满足,则会产生很多不良的情绪,影响行程的顺利进行。但另一方面,作为导游应该成为整个团队的组织、领导核心,如果任由游客发号施令,乱指挥,就会乱成一团。所以,导游应该具备优越的“控团能力”,既充分尊重游客,满足游客“优越心理”,又能控制好整个团队的游程节奏及应有的组织纪律,这是导游面临的挑战。

## 四、惶恐、不安的心理

旅游者离开自己的熟悉之地,来到人生地不熟的异国他乡旅游,在内心或多或少都有点惶恐、不安的心理。没有熟人在旁没人交流怎么办?语言不通产生交流困难怎么办?万一迷路了怎么办?环境不同生活不习惯怎么办?等等。特别是在旅游的第一站这种惶恐不安感尤为强烈。因此在旅游的第一站既是旅游者心门紧锁防范心理最强的时候,同时也是旅游者心理最为脆弱、最需要人关怀的时候。所以能否打开旅游者的心门,能否让旅游者尽快的接受你,能否帮助旅游者尽快调试好心理,进入游览的良好心理状态,导游的首站讲解最为关键。<sup>①</sup>

# 行动二 自我角色转换

新从业的导游,一般都是 80 后、90 后,初入社会,往往忍受不了委屈,承受不了压力。作为导游,特别是新导游,一定要做好角色转换,离开家,进入社会工作,就要适应自己的社

<sup>①</sup> 芦爱英. 游客心理分析与旅游服务对策. 牡丹江师范学院学报(哲学社会科学版)2004(4):113—114.

会角色。导游就是一种社会角色。导游要根据社会 and 旅游者对我们工作的普遍期望和要求来规范自己的服务行为。

导游服务的对象——旅游者来自不同的国家和地区,有着不同的文化背景,他们的年龄、个性、性格和气质也不尽相同。在旅游过程中,旅游者有时还要遇到食、住、行、游、娱、购等方面的问题。因此,导游在完成常见的社会角色转换时,还要完成服务角色的转换,为旅游者提供全方位的服务。而“转换”的唯一目的就是为了最大限度地满足客人的普通和个别要求,解决客观存在的矛盾。由此可见,“角色转换”在导游服务中不仅客观存在,而且在确保服务质量中起着重要的作用。

只有站在客人的立场,才能想他们所想,急他们所急,在他们犯愁的时候,主动帮助解决问题,在他们高兴的时候与他们同享欢乐。这就是“角色转换”在情感沟通方面的魅力所在。导游和旅游者都是有情感的人,当旅游者在旅途中遇到困难,导游如能设身处地为对方想一想,就会千方百计地想办法来帮助他们,而不是仅仅停留在“同情”上,满足于一般的应付。

### 行动三 首站讲解目的分析

“游客”的思维方式其实就是“国人”的思维方式,在国人中具有一定的普遍性,身为国人的你、我当换身为“游客”时也难免有类似的想法。作为导游既要学会逆向换位,把自己放在旅游者的位置理解旅游者在特殊环境中的心理和感情,又要了解他们对导游的期望和要求,并积极、主动地满足旅游者的要求。同时,也要通过讲解与服务来改变旅游者的某些想法。

例如,由于受“坏人推论”的中华思维方式的影响,再加上近年来出现的一些批评导游的负面报道,使得游客对导游往往抱有很强的戒备心理。如何“破冰”消除旅游者强烈的戒备心,拉近旅游者与导游的距离,首站讲解十分重要。“首站”是旅游者旅游的第一站,当旅游者离开自己熟悉的环境,到达一个新的地方,人地生疏、语言不通、环境不同,必然会产生孤独感、茫然感、惶恐感和不安全感。因此,在首站就要给予客人关怀,使其产生安全感,并逐渐认可“你”是其在旅途中最可靠、最可信任的人。

因此,首站讲解的目的:通过讲解赢得游客的信任。那么如何讲解才能赢得游客的信任呢?

第一,真诚的微笑与问候。

有人觉得微笑与问候是很简单的事情,我每天都在做。但问题是,你“用心”做了吗?做“好”了吗?

或许,你确实向游客“问候”了,也确实“微笑”了。但你的“问候”与“微笑”是不是仅仅只是一个例行“程序”?你明白为什么要这么做?这么做要达到什么目的?有些导游,确实向游客问候了,但在“做”的过程中,敷衍了事,不讲求质量,事是“做”了,但与向游客问候的初衷、预期的目标相差甚远。有些导游由于问候生硬,表情僵硬,结果反而引起游客的反感,留下不好的第一印象。如此,“做了”不如不做。

对于人生地不熟的游客而言,到达陌生的地方的第一句问候,第一个微笑多么重要,那是抵达心灵的快捷通道。一句真诚的问候,可以让人倍感亲切与温暖。一个友善的微笑是人与人之间交往的通行证,是协调关系的润滑剂。因此,千万不要忽视这简单的“问候”与“微笑”。

## 第二,热情的寒暄。

人在初次见面时,一般都会以对方给自己留下的第一印象做本能的判断,如果是好印象,那就无形中提升了其魅力,反之,则会让对方在心理上产生排斥。所以必要的寒暄语是人际交往的第一个关键,要善于把握寒暄的时机。在首站可以通过攀认型寒暄与关照型寒暄来拉近与游客的距离,留下美好的第一印象。

攀认型问候是抓住双方共同的亲近点,并以此为契机进行发挥性问候,以达到与对方顺利接近的目的。导游与游客接触时,只要留心,就不难发现自己与游客有着这样或那样的共同点,像“同乡”、“自己喜欢的地方”、“自己向往的地方”等就是与游客攀认的契机,就能与游客“沾亲带故”。如:“大家是广州人,我母亲出生在广州,说起来,我们算是半个老乡了。”“大家都是昆明人,我也算是昆明人。我在昆明读了四年书,昆明可以说是我的第二故乡了。”

关照型寒暄主要是在寒暄时要积极地关注游客的各种需求,在寒暄过程中要不露痕迹地解决游客的疑问或疑难。游客的需求有衣、食、住、行等具体方面的,也有心理感受方面的,如果导游在寒暄中能够有针对性地关注这些方面的问题,就能够在一定程度地解除游客的某些不必要的担心,就能有效地活跃游客的情绪,切入自然而得体的寒暄话题,双方的心理距离就会有效地缩短,双方的认同感就容易建立起来。有了自然而得体的话题,有了认同感,再加上寒暄时诚恳、热情的态度、语言、表情以及双方表现出的对寒暄内容的勃勃兴致,和谐的交际气氛也就自然地浮现出来了,这样就为下一步导游交际打下了良好的基础。

## 第三,使旅游者了解你,了解司机,了解行程。

作为导游人员都知道,在接到客人后要进行自我介绍,要介绍司机,介绍行程安排。那为什么要做这些介绍呢?

做自我介绍,是为了让游客认识你,了解你,信任你。由于作为导游,你和游客即将开始一段时间的相处。因此,首先,出于礼貌,你要让游客知道你姓甚名谁,该如何称呼,以便在旅途中更好地为他们服务。同时,作为游客都会有一定的疑虑:我们的导游,能否胜任导游工作,能否带领我们完成快乐的旅途呢?因此,在首战讲解时最好能展示出你的优秀之处,赢得客人的信任。例如,你曾经获得的荣誉,比如:市金牌导游,省导游大赛参赛选手等。如果你是老导游,最好能告知游客您的从业时间;或者您曾经带过高品质团队或为某些名人服务过,也可在首战讲解中予以“透露”;或者您可以播放您的服务片段,如为残疾游客服务或为小朋友服务,展示您热心为客、悉心服务的形象。

对于司机的介绍一方面是由于对司机的尊重,另一方面司机是旅游团队中的重要成员,游客应该与司机和谐相处。在介绍司机时,除了使游客了解该如何称呼司机外,更为重要的,也是游客们更为关心的,就是要介绍司机的驾龄并突出由其驾驶的安全性。

作为旅行的首站,针对旅游者的茫然心理,就要为旅游者详细地介绍行程。以解除其茫然与不安,便于旅游者尽快地进入快乐的游览状态。同时,为了进一步增进游客的信任感,在介绍行程的时候,要让游客感觉你对即将开展的游程准备充分且了如指掌。

## 首站讲解的目的二:通过讲解改变游客的思维模式。

纵然,旅游者怀着“优越感”,以“坏人推论”的思维方式怀疑导游,以“出门要求低价位,游玩要求高品位”的心理挑剔行程中的各项安排,实属正常,也可理解。但是,如果任由旅游者如此发展,一方面会破坏旅游应有的快乐心情与氛围,另一方面作为导游,一直处于被怀疑与否定中,感受不到工作的乐趣,必然会降低服务品质。因此,要在首站服务时引导旅游

者调整思维模式,调适心理,建立起与导游互为信任的健康关系。

### 第一,转移注意,调整思维模式。

如何转移注意,调整思维模式呢?找出一致利益是一条很有价值的冲突解除策略。有时候它需要我们作出让步,有时候需要把焦点重新聚集在一个更大、更高级的共同目标上。成功地找出共同利益,就能把对立转化为齐心协力的合作。因此,在首站讲解中要强调,天地如此之大,大家能在一起共同度过美好时光,本身就是一种缘分。作为导游和旅游者有着一个共同的目标,就是寻找旅途的快乐,享受旅途的愉悦。通过树立一个共同的目标将注意力转移到轻松愉快的游览活动中。

### 第二,说清道理,调整思维模式。

有些游客在旅途中不断挑剔,牢骚满腹,其中一个原因,就是觉得住不习惯、吃不习惯。这时,作为导游,就应该和游客说明一个道理——那就是旅游的目的。大家为什么要离开自己熟悉的居住地到异地去旅游呢?如果为了舒适那肯定是待在家里最舒适。最舒适的床肯定是家里的床,最可口的饭菜肯定是家里的饭菜。老话说:“金窝,银窝,不如自家的草窝。”“在家千日好,出门一时难。”出来旅游,无非就是想放松心情,拓展眼界,体验一下不同的风土人情。所以,既来之,则安之。应该以一种平和、包容之心感受不同地域的不同风情。道理大家都懂,不说不明而已。通过据理分析,调整游客的思维模式,促使游客们以一种更平和的心态去体验旅途。

### 第三,逆向换位,调整思维模式。

有些游客因为身处异乡,会觉得处处不习惯而烦躁不安。比如,有些北方的游客到江南来旅游,不习惯江南吃的米饭,不习惯江南的冬天屋里屋外都寒冷,甚至连江南吃饭用的小碗也都不习惯。再比如,有些消费水平相对较低的地方来的游客,到消费水平相对较高的地方旅游,对两地消费水平的差别还没有感觉,也会提出一些不合理的要求。这时作为导游可以适当地引导客人进行逆向换位。比如,当北方游客面对江南的种种不适时,你可以给你的游客讲讲你以“江南”人的身份去北方游览时的种种“趣事”。当然这种种“趣事”无非围绕一个核心,就是您也不习惯北方的生活。让游客们在哈哈大笑中,不知不觉地调整想法,接纳了“不习惯”。当有些消费水平相对较低的地方来的游客,到消费水平相对较高的地方旅游,对两地消费水平的差别还没有感觉的时候,作为导游人员千万不能直白地数落来伤害游客的自尊心。这时,可以以闲聊的方式,聊聊热门话题“房价”呀,聊聊近来的物价上涨呀。其实通过“闲聊”,通过一对比,游客自然而然对当地的消费水平有了了解。

### 首站讲解的目的三:避免可能出现的麻烦。

新导游带团最怕游客投诉,或遇到突发事件。那么如何才能使得旅途更为顺利呢?方法之一,就是尽可能详细了解整个行程,吃、住、行、游、购、娱的每一个细节。了解的途径,您既可以向老导游请教,也可以通过互联网搜索,甚至可以电话咨询。总之要反复推敲可能出现的问题,防患于未然。同时对不可避免的问题,也要做好应对之策。对于一些不可避免的问题则应在首站讲解中不经意地先打招呼尽早做好铺垫,等出了问题再解决就会麻烦很多。

比如,带北方团队的时候,有些北方游客食量较大,所以经常会出现吃不饱的情况。另外北方人爱吃面食,也经常会出现因为吃不到面食而投诉的情况。如果您带的是北方的团队,就可在首站讲解中凸显南北方的饮食差异,同时,做好预案工作。如:在订餐的时候就要向餐厅说明游客来自哪里,有什么特殊要求,比如增加面食,准备葱、蒜等。这里要注意的

是,你要让游客明白,你是在尽力为他们张罗。以增强客人对您的信任感,同时也能更体谅你的辛劳。

## 行动四 讲解内容分析

在接到旅游团后,首先展现真诚的笑容,热情地问候客人。之后,适度地与游客寒暄,拉近距离,活跃气氛。然后开始“欢迎词”。规范化的“欢迎词”应包括五大环节。

(1) 表示欢迎,即代表接待社、组团社向客人表达欢迎之意。

第一环节的关键在于真诚。

(2) 介绍自己、司机和其他工作人员。

介绍要简略清晰,便于游客记忆。介绍自己时最好能配合展示自己的长处与优点。介绍司机时应突出司机的驾驶经历与驾驶安全性。

(3) 预告行程,即介绍行程的整体安排与首站城市的概况和在当地将游览的项目。

在介绍行程时要巧妙地建立起导游和旅游者的共同目标,就是寻找旅途的快乐,享受旅途的愉悦,共度美好时光。同时还要展现你对游览行程的熟悉程度及为旅程所做的精心准备,为游客们所做的“特殊”安排,建立起游客对你的信任。

(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) 预祝成功,即希望得到游客支持与合作,努力使游览获得成功,祝大家愉快、健康。

如果时间比较宽裕,预告行程环节还可以详细展开。既可介绍行程中每一城市的特点、特色,同时还可以围绕“吃、住、行、游、购、娱”几大环节展开介绍。在介绍过程中可通过“逆向换位”等方法,引导游客转换思维模式,建立起健康的游览心态。

首站讲解切忌死板、沉闷,应采用风趣、自然的语言缩短与游客的距离,使大家很快成为朋友,互相熟悉起来。首站讲解的用语及内容必须精心琢磨。成功的首站讲解可促使游客调整好游览心态,产生美好的“第一印象”,也使旅程愉悦有了良好的开端。

## 模块四

# 入店服务

导游服务应使游客抵达饭店后尽快办理好入住手续,进住房间,取到行李。及时了解饭店的基本情况和住店注意事项,熟悉当天或第二天的活动安排。

## 行动一 办理入店手续

游客抵达饭店后,导游要协助领队或全陪办理入住登记手续,请领队分发住房卡。导游要掌握领队、全陪和团员的房间号,并将与自己联系的办法如房间号(若导游住在饭店)、电话号码等告知全陪和领队,以便有事时方便联系。

### 小贴士:

1. 导游进入房间后,应在本团游客居住区内停留一段时间,处理临时发生的问题,如:打不开房门、房间不符合标准、房间卫生差、设施不全或损坏、卫生设备无法使用、行李错投等。
2. 有时还可能出现游客调换房间等要求,导游要协助饭店有关部门处理此类问题。

## 行动二 住宿提示

进入饭店后,导游应向全团介绍饭店内的中西餐厅、娱乐场所、商品部、公共洗手间等设施的位置,并讲清住店注意事项,向游客指明电梯和楼梯的位置。

### 小贴士:

1. 酒店服务出现分歧怎么办?
  - 事先与宾馆要有确认,做到心中有数。
  - 出了故障要积极主动协助解决。比如,旅游团队已经到达宾馆,但房间还没准备好,如果导游与宾馆前台服务员当着游客的面相互责怪,那就犯了严重的错误,因为绝大多数游客对此不感兴趣,他们只是希望快点进房。这时,导游应采取积极的办法来减轻游客的烦恼,比如向游客介绍宾馆的设施、第二天游程安排以及叫早时间。一般来说,宾馆整理房间时间不会太长,必要时设法让每个游客都有座位休息,避免发生乱哄哄的局面。
2. 房间中存在异味、不干净怎么办?

——导游应及时向服务总台提出换房要求,并且帮助游客住进换过的房间。

### 行动三 安排叫早

导游在结束当天活动离开饭店之前,应与领队商定第二天的叫早时间,并请领队通知全团,导游则应通知饭店总服务台或楼层服务台。

### 行动四 行李分发

导游应等待本团行李送达饭店,负责核对行李,督促饭店行李员及时将行李送至游客的房间。

#### 小贴士:

游客行李晚到怎么办?

导游不要认为游客行李晚到点无所谓,绝大多数游客一到宾馆就想洗澡,有些女性有不化妆不出门的习惯,可见行李对游客是何等重要。此时,导游一方面要安抚游客,另一方面要找出行李晚到的原因,是运行李车出毛病,还是行李已在宾馆行李房?只有找出行李晚到的原因,才能向游客有个交代。当然,如果夜间还有其他活动,导游又知道行李要晚到,那么,导游最好回避关于行李之事,等到夜间活动结束后,行李也自然到达宾馆。一般来说,行李晚到的时间是有限的。

### 行动五 确认行程

游客进入房间之前,导游应向全团宣布有关当天或第二天活动的安排、集合的时间、地点。如该团中有提前入住的游客,必须通知他们次日的出发时间及活动安排。

#### 小贴士:

导游在接受旅行社下达的接待任务时,旅行社的计调部门已将该团的参观游览内容明确规定在旅游协议书上,并已安排好该团的活动日程,其中包括:每天上、下午安排去哪个参观游览的景点;午、晚餐安排在哪家餐厅用餐;晚间活动的内容等。即便如此,导游也必须与领队、全陪进行核对,商定日程的工作(若无领队和全陪,导游应与全体游客进行这项工作)。导游必须认识到,游客提前支付了一笔费用参加旅游团,也就是购买了旅行社产品,作为消费者有权审查产品是否合格。日程安排是旅行社产品的一个重要部分,因此他们有权审核该团的活动计划和具体安排,也有权提出修改意见。导游与游客商定日程,既是对游客的尊重,也是一种礼遇。

## 模块五

# 用餐服务

游客出门旅游,游览固然是最主要的内容,饮食方面恰到好处的安排,则能使旅游活动变得丰富多彩,加深游客对旅游目的地的印象。因此,导游同样应该尽心尽力,提供令游客满意的服务。

游客进入房间之前,导游要向游客介绍饭店内的就餐形式、地点、时间及餐饮的有关规定。游客到餐厅用第一餐时,导游必须带他们去餐厅,帮助他们找到桌次,要将领队和全陪介绍给餐厅领班、主管等有关人员,告知旅游团的特殊要求(如用餐标准、游客口味、忌食等),向游客介绍有关餐饮规定,祝愿游客胃口好。

### 1. 计划内的团队便餐

导游要提前按照接待社的安排落实本团当天的用餐,对午、晚餐的用餐地点、时间、人数、标准、特殊要求与供餐单位逐一核实并确认。用餐时,导游应引导游客进餐厅入座,并介绍餐厅及其菜肴特色;向游客说明餐标是否含酒水及其酒水的类别。

向领队讲清司陪人员的用餐地点及用餐后全团的出发时间。

用餐过程中,导游要巡视旅游团用餐情况一两次,解答游客在用餐中提出的问题,并监督、检查餐厅是否按标准提供服务并解决出现的问题。

用餐后,导游应严格按实际用餐人数、标准、饮用酒水数量,填写“餐饮费结算单”与餐厅结账。

### 2. 自助餐的服务

自助餐是旅游团队用餐常见的一种形式,是指餐厅把事先准备好的食物饮料陈列在食品台上。游客进入餐厅后,即可自己动手选择符合自己口味的菜点,然后到餐桌上用餐的一种就餐形式。自助餐方便、灵活,游客可以根据自己口味,各取所需,因此深受游客欢迎。在用自助餐时,导游要强调自助餐的用餐要求,告诫游客以吃饱为标准,注意节约、卫生,不可以打包带走。

### 3. 风味餐的服务

旅游团队的风味餐有计划内和计划外两种。计划内风味餐是指包括在团队计划内的,其费用团款中已包括;计划外风味餐则是指未包含在计划内的,是游客临时决定而又需现收费用的。计划内风味餐按团队计划运作即可;而计划外风味餐应先收费,后向餐厅预订。

风味餐作为当地的一种特色餐食、美食是当地传统文化的组成部分,宣传、介绍风味餐是弘扬民族饮食文化的活动。因此,在旅游团队用风味餐时,导游应加以必要的介绍,如风



味餐的历史、特色、人文精神及其吃法等,使游客既饱口福,又饱耳福。

在用风味餐时,作为导游,不是游客出面邀请不可参加;受游客邀请一起用餐时,导游则要处理好主宾关系,不能反客为主。

#### 4. 宴会服务

旅游团队在行程结束时,常会举行告别宴会。告别宴会是在团队行程即将结束时举行的,因此,游客都比较放松自己,宴会的气氛往往比较热烈。作为导游,越是在这样的时刻越要提醒自己不能放松服务这根“弦”。要正确处理好自己与游客的关系,既要与游客共乐而又不能完全放纵自己,举止礼仪不可失常,并且要做好宴会结束后的游客送别工作。

## 模块六

# 参观游览

1. 掌握组织参观游览
2. 掌握沿途导游与景点导游

参观游览活动,通常在日间进行,也称“日间活动”,是旅游者活动最重要的部分,是旅游产品的核心内容,也是导游服务工作的中心环节。导游必须认真准备、精心安排、热情服务、主动讲解,使旅游者详细了解观光游览地的历史背景、风土人情、景观特色、艺术价值等,使旅游计划得以顺利、圆满地完成。

## 任务一 出发

### 任务分解

#### 行动一:提前到达

出发前,导游需提前 10 分钟到达集合地,督促司机提前到达并做好各项准备工作,一则表示导游以身作则,二则表示导游对旅游者的礼貌,三则导游可乘客人还未到齐前向已到的旅游者了解他们的要求和想法,应付紧急突发事件。

#### 行动二:上车服务

客人上车时,导游应恭候在车门一侧,热情地招呼客人。如有行动不便的客人应主动帮忙。

#### 行动三:清点人数

待旅游者上车后,导游应礼貌地清点人数(切忌指点客人)。若发现有旅游者未到,应向领队或其他旅游者问明情况,设法及时找到。若旅游者自愿留在饭店或不随团活动,要问明

情况,并作出妥善安排。若旅游者要求自由活动,应做好提醒工作,必要时写便条交给旅游者,以保证旅游者的安全。

#### 行动四:提醒、预报

开车出发前,要做好提醒、预报工作。应向旅游者预报当日的天气情况和游览地点、地形、行走路线的长短等情况,必要时提醒旅游者带好衣物、雨具、合适的鞋等。

在预报天气时,如果旅游者来自使用华氏温度的国家和地区,应按照摄氏温度与华氏温度的换算公式进行换算后,再将华氏温度告诉旅游者。摄氏温度与华氏温度的换算方式为:

$$\text{华氏温度} = \text{摄氏温度} \times 9/5 + 32$$

#### 行动五:示意司机开车

一切准备妥当后,示意司机开车,并进行途中导游、讲解。

## 任务二 沿途导游

### 任务分解

#### 行动一:日程介绍

宣布当日日程。旅游车出发开始一天的行程时,导游需首先向旅游者寒暄问候,然后宣布(重申)当天的活动日程。导游在介绍时,应把计划中安排的主要线路、游览景点、娱乐项目、用餐情况等向客人作出实事求是的介绍。例如,导游需清楚告知客人游览各个景点所需要的时间,午晚餐的时间和地点,若遇有需乘船或乘坐缆车的项目,说明准确的乘坐时间、地点,并提醒注意事项。这种介绍重在服务内容的准确、标准的规范,旨在使游客感觉自己享受的服务与旅游行程的安排是一致的。

#### 行动二:风光介绍

导游应在旅游车上向游客介绍沿途所见到的有代表性的景物。沿途的风光介绍对导游人员讲解能力、应变能力都有相对较高的要求。导游在讲解中需对景物进行指点,并需和游客看到的景物同步进行讲解,还要注意穿插一些即兴发挥式的讲解。导游即兴发挥的讲解内容并不是心血来潮或者兴之所至的内容,而应当是纳入自己计划之中的、自己比较熟悉并能轻松驾驭的内容。适度的即兴发挥式的讲解能帮助导游拉近自己与游客之间的关系,并实现向后面的讲解内容的顺利过渡。讲解时要留意观察旅游者的反应,根据旅游者反应适时调整讲解内容。

#### 行动三:介绍景点概况

每到达一个新的景点之前,导游应在前往途中对即将到达的景点进行概况介绍。导游对景点概况介绍的详略程度取决于导游在景区带领游客游览的形式。如果进入景区后,由导游带领游客游览并对游客提供讲解服务,则可以介绍得稍微简略一点,还可以适当制造一

些悬念留待进入景区之后讲解。如果由游客在景区自由活动,那么景点概况就应介绍得详细一些,以指导游客的自主游览。总的来说,对景点的概况介绍是有一定的规律可循的。自然景观类旅游景区应着重介绍它的形态特征、内涵特征、独特价值,人文景观类旅游景区则应重点讲解它的历史背景、景点用途、景点特色、景点地位、景点价值。

#### 行动四:组织活动

如果行车时间较长,在风光介绍和景点概况介绍都结束之后还有大量时间,导游可以在车上适当组织讨论一些旅游者感兴趣的问题,也可组织一些健康的、有意义的娱乐活动,以活跃车内气氛,使旅途变得轻松愉快。这就需要导游具备渊博的知识和较强的组织能力。

#### 行动五:宣布景点游览结束后的集合时间、地点及停车位置

旅游车驶至景点,导游应在游客下车前向团队全体成员讲清并请其记住车牌号码、停车位置、集合地点和时间。特别是在部分景点,游客下车和结束游览之后的上车地点是不同的,导游要更加强调停车的地点。与此同时,导游还应提醒旅游者将手提行李和贵重的随身物品带下车。

#### 小贴士:

##### 1. 做到一路有话可说

一个成熟的导游应该能够做到见到什么就能讲什么,信手拈来,滔滔不绝。但是要保证一路上都能有话讲、不冷场,就必须做好一系列准备工作。导游人员要在准备好讲解内容的基础上,还应多准备几条自我转移和恢复记忆的办法。也就是说,导游应准备一些能插在讲解词的不同部分起到承上启下作用的、帮助自己恢复正常讲解的内容。这样,即使在讲解的过程中中途忘词,导游也能很快通过事先准备的办法平稳过渡。另外,导游也可以通过与司机的短暂交流来转移精力、舒缓情绪。

##### 2. 维持车内适宜的气氛

导游在沿途讲解过程中,还需注意保持车内适宜的气氛。当游客的情绪偏于低沉的时候,导游应该及时予以调动和调整,使游客的情绪逐渐上升,达到理想的兴奋程度。当游客的情绪过于亢奋的时候,导游应及时予以抑制,使他们的情绪慢慢稳定下来,恢复正常。导游应使游客的情绪和注意力尽量保持与沿途导游内容一致,游客始终保持对导游的关注,通过自己的情绪感染游客,维持车内的适宜气氛。例如,导游可以通过提醒游客注意窗外的某一景物来吸引游客的注意,通过突然改变话题来吸引游客的注意力,通过调节声调和语速来吸引游客的注意力,通过和某位和某几位游客的对话来吸引更多游客的注意,这些都是行之有效的方法。

## 模块七

# 送站服务

旅游团(者)结束本地参观游览活动后,导游服务应使游客顺利、安全离站,遗留问题得到及时妥善的处理。送站服务是导游工作的尾声,导游应善始善终,对接待过程中曾发生的不愉快的事情,应尽量做好弥补工作;要想方设法把自己的服务工作推向高潮,使整个旅游过程在游客心目中留下深刻印象。

### 行动一 送站前的业务准备

#### 1. 核实、确认离站交通票据

旅游团离开本地的前一天,导游应核实旅游团离开的机(车、船)票,要核对团名、代号、人数、去向、航班(车次、船次)、起飞(开车、起航)时间(做到计划时间、时刻表时间、票面时间、问询时间四核实)、在哪个机场(车站、码头)启程等事项。如果航班(车次、船次)和时间有变更,应当问清内勤是否已通知下一站,以免造成下一站漏接。

若是乘飞机离境的旅游团,导游应提醒或协助领队提前 72 小时确认机票。

#### 2. 商定出行李时间

如团队有大件行李托运,导游应在该团离开本地前一天与全陪或领队商量好出行李时间,并通知游客及饭店行李房,同时要向游客讲清托运行李的具体规定和注意事项,提醒游客不要将护照或身份证及贵重物品放在托运行李内,托运的行李必须包装完善、锁扣完好、捆扎牢固,并能承受一定的压力和禁止托运的物品等。出行李时,导游应与全陪、领队、行李员一起清点,最后在饭店行李交接单上签字。

#### 3. 商定出发时间

一般由导游与司机商定出发时间(因司机比较了解路况),但为了安排得合理和尊重起见,还应及时与领队、全陪商议,确定后应及时通知游客。如该团乘早班机(火车或轮船),出发的时间很早,导游应与领队、全陪商定叫早和用早餐的时间,并通知游客;如果该团需要将早餐时间提前(早于餐厅的正常服务时间),导游应通知餐厅订餐处提前安排。

#### 4. 协助饭店结清与游客有关的账目

导游应及时提醒、督促游客尽早与饭店结清与其有关的各种账目(如洗衣费、长途电话费、房间酒水饮料费等);若游客损坏了客房设备,导游应协助饭店妥善处理赔偿事宜。同时,导游应及时通知饭店有关部门旅游团的离店时间,提醒其及时与游客结清账目。

### 5. 及时归还证件

一般情况下,导游不应保管旅游团的旅行证件,用完后应立即归还游客或领队。在离站前一天,导游要检查自己的物品,看是否保留有游客的证件、票据等,若有应立即归还,当面点清。

## 行动二 离店服务

### 1. 集中交运行李

旅游团离开饭店前,导游要按事先商定好的时间与饭店行李员办好行李交接手续。具体做法是:先将本团游客要托运的行李收齐、集中,然后导游与领队、全陪共同清点行李的件数(其中包括全陪托运的行李);最后与饭店行李员办好行李签字交接手续。

### 2. 办退房手续

在团队将离开所下榻的饭店时,导游要到总服务台办理退房手续。收齐房间的钥匙、交到总服务台,核对用房情况,无误后按规定结账签字。无特殊情况,应在中午 12:00 以前退房。同时,要提醒游客带好个人物品及旅游证件,询问游客是否已与饭店结清账目。

## 行动三 集合上车

所有离店手续办好,照顾游客上车入座。然后导游要仔细清点人数。全体到齐后,要再一次请游客清点一下随身携带物品,并询问是否将证件随身携带;此时,导游最需强调的是提醒游客勿将物品忘在饭店里。如无遗漏则请司机开车离开饭店赴机场(车站、码头)。

## 行动四 送站途中的讲解服务

如果说接站讲解是导游首次亮相的话,那么,送站的讲解是导游的最后一次“表演”。同演戏一样,这最后一次的“表演”应是一场压轴戏。通过这最后的讲解,导游要让游客对自己所在的地区或城市产生一种留恋之情,加深游客不虚此行的感受。

送站途中的讲解主要有以下几部分内容组成:

### 1. 行程回顾

在去机场(车站、码头)的途中,导游应对旅游团在本地的行程包括食、住、行、游、购、娱等各方面做一个概要的回顾,目的是加深游客对这次旅游经历的体验。讲解方式可用归纳式、提问式两种,讲解内容则可视途中距离远近而定。

### 2. 致欢送词

欢送词的内容主要包括以下五个方面:

- 感谢语:对领队、全陪、游客及司机的合作分别表示谢意;
- 惜别语:表达友谊和惜别之情;
- 征求意见语:向游客诚恳地征询意见和建议;
- 致歉语:对行程中有不尽如人意之处,恳求原谅,并向游客赔礼道歉;
- 祝愿语:期望再次相逢,表达美好的祝愿。

**示例：**

各位朋友：

我们的终点——萧山国际机场就要到了，小金我也要和大家说再见了，正像歌词所唱：说再见，再见就在眼前；道离别，离别不会太遥远！在这里，小金我非常感谢大家对我工作的支持；在五天的旅途中，大家给我留下了非常深刻的印象，谢谢大家带给我的快乐！如果一路上有什么不足之处，请大家多多谅解；希望大家能再次来我们华东，欣赏我们华东的美景，到时小金我再来给你们做导游；最后祝愿大家一路平安！阖家欢乐！身体健康！谢谢大家！

致完欢送词后，导游可将“旅游服务质量意见反馈表”发给游客，请其填写，如需寄出，应先向游客讲明邮资已付；如需导游带回，则应在游客填写完毕后如数收回，妥善保管。

### 3. 提前到达机场(车站、码头)

导游带旅游团到达机场(车站、码头)必须留出充裕的时间。具体要求是：出境航班提前2小时；国内航班提前90分钟；乘火车提前1小时。

旅游车到达机场(车站、码头)，导游要提醒游客带齐随身携带的行李物品，照顾游客下车。待全团游客下车后，导游要再检查一下车内有无遗漏的物品。

## 行动五 办理离站手续

### 1. 送国内航班

- 提前90分钟到达机场后，带领游客走进机场大厅；
- 购买机场建设费(如果需要)；
- 行李检查；
- 收取游客身份证集中办理换登机牌及行李托运手续；
- 将机票、登机牌、身份证、行李牌清点后交给全陪(或领队)，由后者发给每位游客；
- 送别；
- 游客全部进入隔离区后方可离开。

### 2. 送火车、轮船

- 提前抵达车站、码头，使游客有足够的时间上火车、轮船(导游必须帮助全陪或领队安排舱位)，应提前30分钟将游客送上车厢或轮船落座；
- 带领游客找到车厢或客舱；
- 将交通票据或卧具牌、行李票据交给全陪(或领队)；
- 送别；
- 车、船启动后方可离开。

**小贴士：**

送走旅游团后，导游应与旅游车司机结账，在用车单据上签字，并保留好单据。