

<<导游带团艺术>>

图书基本信息

书名：<<导游带团艺术>>

13位ISBN编号：9787503218965

10位ISBN编号：7503218967

出版时间：2002-04-01

出版时间：中国旅游出版社

作者：蒋炳辉

页数：254

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<导游带团艺术>>

内容概要

本书包括：导游口才浅说；导游词的写作；特色讲解；说话艺术；举止神态；旅途社交；带团技巧等内容。

<<导游带团艺术>>

书籍目录

序

第一章 导游口才浅说

第二章 导游词的写作

第三章 特色讲解

第四章 说话艺术

第五章 举止神态

第六章 旅途社交

第七章 带团技巧

<<导游带团艺术>>

章节摘录

书摘 一、不可忽视的问题 或许当过导游员的人都体会到口才的重要性和必要性，其他人未必有这样的体验。

现在仍有许多人忽视了口才这个问题，甚至认为：“不会说话有什么要紧的，只要会赚钱就行。

”“话说得再好听，完不成任务等于没说。

”“病从口入，祸从口出。

...‘狗嘴吐不出象牙，人嘴吐不出银洋’……这些传统世俗观念总把人们引向歧途，似乎总觉得财富是靠人的双手挣来的，而不是靠嘴巴说来的。

更有甚者认为：“人的头上为啥生有一双眼睛，一对耳朵，一只鼻子二只孔，惟独只有一张嘴呢？就是让人多看、多听、多闻、少说……”以上种种是非观念我们暂且不论，因为它和导游员关系并不大。

导游员是吃“开口饭”的，其实，就是在用语言的导游行当中也存在不少问题，比如，“导游会说会讲有什么用，还不是遵照写的人说的吗？写的人才真有真才实学呢”。

“导游嘛，只，要把游客服务好，再好的口才碰到棘手问题也没用……”这些习惯看法既有传统世俗成分，又有自身不科学不实际的观点。

既然导游员是靠“嘴”为游客服务的，那么，没有一副好口才怎么为游客服务？又怎么使游客满意呢？如果我们有意再把口才与人才两者结合起来加以比较，是否还能看出一些有趣的关联呢？是的，应该肯定，搞导游词的多数都是专家和学者，也有不少是导游员里的佼佼者（走遍中国——中国优秀导游词精选的出版已经说明了问题），他们写作能力强，思路敏捷，知识丰富。

但是，写作时，可以静下心来慢慢写，也可以反复思考加以修改，使得文章逐渐变得华丽精彩。

而导游员与游客直接交流的特点是随机性大，不但需要即兴吐玉，而且更需机动灵活，况且情况又比较复杂。

这就要求导游员具备良好的心理素质，才能表达恰当，运用自然，顺理成章。

如果导游员头脑中有那么一根“弦”，即把“导游语言”视作修改后的“文章”发表，那么他（她）就能随时随地、扎扎实实地锻炼自己的口才，同时也能最大限度地发挥自己的聪明才智，达到较为理想的效果。

也许以上这些观点还不能说服导游员，那也好，我们不妨再来做些分析和介绍。

二、几个佐证 导游员的任务就是带领游客进行参观游览，并在此期间使得游客在吃、住、行、游、购、娱等方面得以实现，真正得到物质上的享受和精神上的满足。

显然，导游员处在“流动”的服务之中，其素质也是极为重要的。

一名导游员在带团时要向游客讲解介绍，交流沟通和人际交往，肚里只有“半桶水”可不行。

为此，我们说附庸风雅的油嘴滑舌，夸夸其谈的陈词滥调，这些都称不上是有口才，恰恰是对口才的玷污和歪曲。

我们不难发现，一个有道德、有理想、有文化、有纪律的导游员，再具有良好的口才，那无疑是旅游界优秀的人才。

他们言谈举止落落大方，不卑不亢，处理问题冷静果断，卓有成效，面对形形色色的精神污染，具有较强的抵抗能力。

随着时代的发展，现代旅游活动的目的也发生了很大的变化，即由原来的“到此一游”，发展到“文化旅游”。

因此，时代对导游提出了更高的要求，形势也越来越逼人，新世纪的导游员如不具备较好的口才艺术，那么是很难适应形势发展的需求。

所以，口才之所以称“才”，它不仅要求导游员有良好的口头表达能力，而且要以广博的文化知识和良好的人际关系作为基础。

“行万里路，读万卷书”。

人的知识积累越多，其自身素质也就会越高，这些都是成正比发展的。

同时，导游员越有求知的意识，就越会增强学习的自觉性，越会千方百计地吸取各种养料，逐步变成

<<导游带团艺术>>

“上知天文地理，下知鸡毛蒜皮”无事不知的“万事通”。

难怪有不少人风趣地称赞导游说：“导游、导游，三教九流”。

笔者曾在剖析成功导游员的知识结构时欣喜地发现，他们从来不受知识领域中划地为牢的局限，而是具有知识的广博性、密集型和高智能等几大特点，各种知识汇集交融在一起，形成一个“杂家”的有机网络，这也许是成功导游员的根本因素，也必将是新世纪导游员成才和取得事业成功的先决条件。

其次，在带团时，我们体会到口才和人际关系往往是紧密联系在一起，它们相互促进共同发展，而良好的人际关系又是带团成功的关键一环。

当然，我们也不能排斥“运气”这个特殊因素。

以前，有不少人和旅行社的领导不敢正视这个问题，随着旅游事业的不断发展，人们也逐步正视这些因素，至少不少人认为：导游员带团需要良好的氛围和运气。

当然，话得反过来说，导游带团成功不是靠运气，而是靠导游本身素质，“运气”只仅仅是一种副产品。

值得一提的是：导游员所获得知识有其相对的时间性和固定性，也有其连续性和发展性。

换句话说，知识可以给人充实和提高，但也可以给人局限和制约。

问题在于导游员如何发现问题并且解决问题，不断积极进取，不断努力创新，这样就能在原有的基础上提高一步。

唐代诗人刘禹锡有句名诗：“请君莫奏前朝曲，听唱新翻杨柳枝。”

导游员只有敢于不断探索，去获得新的知识，才能使人立于不败之地。

相反，如果不思进取，或者把所获得的丰富知识却在游客面前吐不出来，仿佛水壶里的饺子，那多么可惜。

为此，时代要求导游员把自己所学到的知识像放电影似地，毫无保留地在游客面前亮相，而不是将“满腹经纶”珍藏在“肚内博物馆”。

有口才和善交际，是现代导游必备的素质。

因为它确实能帮助我们掌握真才实学，又是不断帮助导游员取得良好带团效果的灵丹妙药。

为此，德拉克罗瓦告诫我们说：“无论哪一行都需要职业的技能。”

天才总应该伴随着那种导向一个目标的、有头脑的、不间断的练习，没有这一点，甚至连最幸运才能，也会无影无踪地消失。

那么，现代导游员究竟应具备何种条件和风采？笔者认为：全国旅游业先进工作者林青同志说的那段话十分有意义：1. 像文学家那样具有渊博的知识；2. 像艺术家那样具有丰富的表情；3. 像歌唱家那样唱出动人的歌声；4. 像科学家那样具有严肃认真谨慎仔细的工作作风；5. 像运动员那样具有健康的体魄；6. 像演说家那样口若悬河，妙语连珠；7. 像幽默家那样风趣、诙谐、幽默；8. 像政治家那样思维敏捷、反应灵活；9. 像外交家那样风度翩翩、彬彬有礼；10. 像军事家那样遇事沉着冷静、勇敢果断；11. 像领导那样有较强的组织能力；12. 像小学生那样谦虚好学，不耻下问；13. 像慈母那样有一颗温馨的爱；14. 像通晓母语那样掌握工作语言；15. 像法官那样立场坚定，铁面无私；……或许这些要求太理想化、太高了些，但它毕竟是我们努力的方向。

第二节 说笑适度法 所谓说笑适度法是指导游员在带团过程中为了调节团队气氛，以适度的说笑引起大家开怀舒心，达到消除游客疲劳、增添乐趣的目的。

旅游生活是多姿多彩的。

有时候游客会觉得无聊或者疲劳，给游客们讲个笑话、猜个谜语、来个脑筋急转弯等活动，定会给旅游生活带来无穷的欢乐。

用巧妙的语言、离奇的情节和精心编排的笑话故事，既能让人捧腹大笑，又能给人教益和启示。

在整个旅游过程中，笑，不仅体现团队融洽、和谐、愉快的氛围，而且也反映导游员和游客之间的友好关系。

俗话说得好：“笑一笑十年少，愁一愁白了头。”

让游客在旅途中变得愉快欢悦是导游员的天职。

<<导游带团艺术>>

但是，并不是所有导游员都能把握好说笑这个度衡的。

不是讲不来笑话，就是乱讲，还有的把一个较好的笑话讲得干涩无味，除他自己笑外，游客一点儿也没感到好笑。

著名演说家李燕杰在《演讲美学》中写道：“笑，是对带有幽默感的艺术的一种审美评价。

人们在欣赏这种幽默的艺术时，常常发出以不经意形式出现的笑，当然也有经过理智思考、顿悟其中妙处而发出的笑。

这些笑，都是积极的有意义的社会心理反映。

‘笑’这种审美心理评价，往往融注着人们的理性认识和道德评价，凝聚着人们对真、善的赞誉和对丑行的贬抑。

笑是知、意、情的复合，真、善、美的统一。

讽刺的笑是通过对丑的否定来间接地肯定美；而赞美的笑则是直接的愉快欢跃的情感体验来肯定美。

”为此，导游员无论是讲笑话、开玩笑，还是猜谜、做小游戏，都要情趣高雅有素，又要把握适度，同时要防止格调低下，渗入庸俗下流的内容。

.....

<<导游带团艺术>>

媒体关注与评论

书评导游界有句行话，叫做“全凭导游一张嘴，调动游客两条腿”。

细细想来此话很有道理，导游是一门学问，是一种艺术。

在日常的旅游活动中，不少游客称导游是靠“嘴巴子”吃饭的，亦有的称赞导游员是“杂家”和“语言大师”。

这种评论一点儿也不假。

既然导游员靠“嘴”和“艺术”吃饭的，就好比演员靠嘴表演一样。

名人名派梅兰芳、周信芳和马连良等虽同属京剧界著名演员，但他们又有“南北派”之分。

上海著名的地方剧种——沪剧，丁是娥、解洪元和王盘声等这些老前辈也属同一剧种，但其唱腔流派又各有不同。

他们在实践过程中，形成和创造性地发展了自己的唱法，逐渐形成了各自的流派，成为一门艺术，从而深受广大人民群众的爱戴。

然而，旅游业中的导游也是百花齐放、名流辈出的。

有些导游以卓越精彩的讲解赢得游客们的尊敬和称赞，有些导游以热情的态度及优质服务取胜，更有些导游则以心理学和公关学等得到游客们的爱戴和欢喜的。

导游和演员相比，既有相同之点，又有不同之处，这个结论是不过分的，笔者也试以这样的观点和态度来叙述导游员的方法和技巧的。

巴金说过：“艺术，最高的技巧就是无技巧。”

“古人也曾曰：“言而无文，行之不远。”

意思是说，如果只注意内容而忽视了形式，不讲究方法与技巧，那么最好的效果就会在折扣中逊色。

善于运用导游带团中的各种方法和技巧，是导游员成功的因素和必备的基本素质之一。

但是，在如今的导游界中，并不是每张嘴都能调动游客两条腿的，有的导游员和游客之间的关系处理得很“僵”，有的还受到游客的批评和投诉。

诚然，导游在整个“导”与“游”的过程中情况是复杂的，各种制约导游的主观因素也随时会产生，要带好一个旅游团或只有一二个游客的团也并非容易，导游员付出的劳动是否使客人满意？自己心理上又是否得到平衡？另外，导游员的价值能否在整个游览过程中得以实现？这也许是值得研究和讨论的事情，这是因为导游特别是中国式的导游已形成一门新的学科、一门新的学问。

笔者认为：探讨和研究这一课题，不外乎从语言、方法、气质和思想等几个方面下功夫。

语言，是人类表达和交流思想感情的重要手段，是人类最主要的交际工具，对于导游员来说，语言显得尤为重要。

方法，这儿是指导游员在整个带团过程中所运用的方法和技巧。

气质，是指导游员的凝聚力和自信心。

思想，也就是我们通常所说的导游员的指导思想。

那么，这四个方面哪个最重要？笔者认为都重要，缺一不可，谁如果忽视了其中某一条，对于导游员来说都是不幸的。

值得一提的是：在本书撰写过程中曾参阅并引述了《走遍中国——周优秀导游词精选》以及有关书刊中的资料、事例等，在此说明，以示不敢夺人之美，并向作者表示衷心的感谢。

由于水平有限，在撰写中难免出现错误、缺点和谬误，恳请广大读者多提宝贵意见，以便使今后的工作做得更好。

谢谢！作者 2001年6月6日

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>