

## ● 游客点赞的好导游

## “游客平平安安，我就踏实了”

□ 邵子君

“各位早上好，我们今天的行程非常丰富，上午去大报恩寺遗址景区、南京城墙博物馆，下午去总统府景区、南京博物院，吃过晚饭我们还要去老门东体验繁华夜金陵。今天南京最高温度35℃，下午有雷阵雨，大家记得带上雨伞。”7月25日7时30分，途牛导游、高级导游钟华在车上向游客介绍当天的行程。

因为打车到酒店的路上发生了剐蹭，钟华不得不临时换一辆车，虽然耽误了一点时间，但因他有提早出发的习惯，没有耽误行程。钟华带的这个团是途牛推出的南京3日游“牛人专线”，共有11名游客，包括3组亲子家庭和两位高中毕业生。

这是暑假以来钟华接待的第6个南京地接团。已经61岁的他笑着说：“一辈子做导游，退休后在家里坐不住，想继续在导游岗位上发光发热。而且从今年春天开始，我明显感觉到了同行的忙碌，导游不够用，但考虑到我年纪比较大，天气也热，公司并没有让我连轴转。”

从游客入住的酒店到大报恩寺遗址景区有40多分钟的车程。路上，钟华和游客的互动几乎没有停过，除了介绍景点外，途经的地标建筑或网红打卡点，他也能道出些名堂。“祖国江山美不美，全靠导游一张嘴”，但是在很多室内场馆不允许我们讲解，那我就在车上尽可能给游客多讲一些，

让游客多发现一分南京之美。此外，像南京德基广场的‘网红厕所’等时下热门的打卡点，虽然行程中没有安排，我也会介绍。”

当天行程相对轻松，除了总统府景区有部分户外讲解以外，其余都是室内场所，而且大报恩寺遗址景区和南京博物院不允许导游讲解，钟华的主要任务是做好服务保障。

上午行程结束，吃过午饭后，钟华提醒游客，到总统府景区，一定要紧跟导游。尽管只是一个11人的小团，但在总统府这样热门的景区，参观者很多，组队队伍并不容易，每次穿过拥挤的过道，总会有游客掉队。

这也是夏季带团最怕遇到的情况。“掉队的游客找不到队伍着急，等待他们的游客也急。第一天在牛首山，为了联系掉队的两名高中毕业生，我打了十几个电话，带一个团，电话费成了最大的开销。”钟华笑着。

每到需要讲解的节点，钟华会找一处相对凉快的地方，集合好游客再开始讲解，他不太喜欢那种规定一个时间到景区出口集合的带团方式。

从总统府景区出来，钟华已经满头大汗。不过，今天的行程算是很顺利了。

前一天的行程可没这么轻松。7月24日，在高铁站接到游客后，钟华带队赶往牛首山文化旅游区。途中，游客丁先生感觉不适，有轻度中暑迹象。



导游钟华(右一)在总统府景区讲解 邵子君 摄

钟华立即联系景区，将丁先生送往医院。在此期间，钟华一边带领其他游客正常参观，一边每隔15分钟联系丁先生的爱人，了解相关情况。直到听到电话那头传来了先生的声音后，他才放下心来。

钟华说，暑期人多、高温，导游要做的就是防患于未然，把所有能预见的事情提前告知游客，规避存在的隐患。“比如南京3日游，有两晚的夜游项目，分别是夫子庙和老门东。一般来说，夫子庙、老门东距离很近，一晚就可以走

完。但夏季天气炎热，加上白天牛首山的行程消耗大，我和司机宁愿多跑两趟，也不想让游客过度疲劳。”

钟华说：“我这里没有‘化险为夷’的故事。因为，每次我都会做好行前准备、行中服务，尽可能把所有可能出现的问题提前考虑周全。身为导游，游客平平安安，我就踏实了。”

夜游老门东结束后，把游客送回酒店已是20时30分，钟华回到家已经将近22时了。“洗完澡赶紧睡觉，对于导游来说，休息好太重要了。”他说。

## 意料之外的操作

7月26日，新东方公布了截至2023年5月31日止第四季度及年度(2022年6月1日至2023年5月31日)的未经审核财务业绩。一改2022财年连续多个季度录得归母净利润亏损的状态，2023财年，新东方的归母净利润实现了连续4个季度的盈利。在多数人看来，这是新东方在2021年教育板块调整后的集合效应显现。

正如俞敏洪所说：“我们对新业务的前景充满信心，并会持续利用我们的独特优势及专业去捕捉新的市场机遇。”乐于创业的新东方，继东方甄选之后，将目光落在了文旅业务上，新的创业项目面向中老年人。

为何是中老年群体？这可能是所有人在得知这一消息后的“第一问”，毕竟一直深耕教育行业的新东方优势资源在青少年。新东方在多年前就启动过面向该人群的国际游学和国内营地项目，如今，却将目标人群锁定在中老年人。

对此，在新东方微信公众号日前

这一问题，新东方方面并未给予正面回应。

有业者透露，新东方在文旅业务上的发展大致分两个方向，一个是依托“东方甄选看世界”抖音号带网友逛旅游目的地时卖文旅产品；另一个就是运用自己的教育资源定制和销售原创文旅产品。事实上，“东方甄选看世界”的直播成本比较高，因为基本都是在异地作业，而卖别人家货的收益相对也较少。从长远来说，新东方还是要打造自己的文旅产品。

从7月3日开始，新东方围绕浙江的文旅资源陆续落地了10条线路产品。以深度游为特点，标价在3999元到5999元。推出这组线路的公司为浙江俞你同行旅行社有限公司，由浙江新东方培训学校有限公司100%控股，该旅行社可经营境内旅游业务和入境旅游业务。

不同于常规旅行团的配置，该组产品的每个团除了专职导游外，还配备1名文化讲师、1名旅行管家，其中，文化讲师为原新东方语文、历史

## 新东方进入文旅赛道

□ 本报首席记者 王玮

发布的《再创业！新东方文旅！》一文中给出了一个比较诗意的回应，希望中老年人在那些平凡的日常中，出走一趟，去寻得自己的“多彩”与“热烈”。

“老年群体是一个庞大的消费群体。预计到2050年，我国老年人口总消费将达到61.26万亿元。”在中国老龄产业协会文旅委主任钟晖看来，随着老年人消费意愿、消费能力的提升，他们对旅游的需求持续扩大，并对旅游赋予了社交、人文体验、健康休闲等期待，需要市场给出有内容增量的产品。

面对这样的市场机遇，“提供有文化幸福感、有知识获得感、有个人追求感的高品质文旅服务”是新东方想尝试的。

为了快速补充专业人才，新东方已经开始高薪招聘相关人员了。记者从新东方推出的“文旅讲解导游”岗位任职资格中看到，除了必须持有导游资格证书、旅游管理专业、历史学专业优先等条件外，还明确提出“有老年团带团经验者优先”。

当然，这仅是开始。从天眼查的信息来看，新东方一口气砸下10亿元新开的文旅公司，经营范围包括旅游业务、旅游开发项目策划咨询、组织文化艺术交流活动等。并已经在陕西、甘肃、浙江、新疆等地设立了分公司。有业者判断，新东方接下来在文旅圈想施展的一定不只是“卖卖原创线路产品”这么简单。

## 多管齐下的试探

纵观新东方目前的整体业务，既有面向青少年的学科教育，也有面向年轻人的直播带货，如今还将开启聚焦中老年人的文旅业务。有观察者认为，新东方要做的是覆盖全年龄段的生意，但能做到什么程度，还有待市场检验。但是，新东方在文旅行业的每一次尝试，都为其落子埋下伏笔。

7月29日，新东方与文旅相关的抖音号“东方甄选看世界”开启了“带你游扬州”的专场直播，这是新东方官宣再创业方向后，该抖音号的首场直播。直播中，俞敏洪亲自上阵和新东方知名主播董宇辉一起边游边带货。一场分上下午，合计8小时的直播，涨粉十多万。去年年底开播以来，该抖音号直播近90场，逛遍全国不少地方，如今粉丝数已经突破300万人。

点击直播链接的“购物车”，记者注意到，两位流量主播带的货品大部分是与扬州相关的旅游产品，既有旅游线路，也有景区门票、住宿、餐饮等单品。从销量来看，餐饮类产品最受欢迎，尤其是在主播体验时，不到10分钟，该品类销量就从两位数跃升到四位数。但也有主播全程“带不动”的货，有一条跟房产自驾游相关的产品，销售份数始终没超过5个。此外，记者还发现，所有的线路产品均来自OTA和国内有资质的旅行社。

新东方明明正在推自己原创的线路产品，为何这次“没上车”？对于

老师，旅行管家也是新东方员工。此外，旅行团承诺全程零购物。这些产品均是落地成团。

8月1日晚，在抖音平台上，“新东方直播间”账号开始销售这组产品。从销售数据来看，有部分线路的销量还不错。但是，花至3500元在浙江游玩，显然超出了不少人的预算。这样的产品模式后劲能有多足，有待观察。

## 不可回避的挑战

旅游团向来不好混，不仅有资源深厚的老将，还有实力不俗的外来者扎堆入局。

“新东方入局你们慌吗？”几天前记者将这个问题抛给了一位在某OTA任职的高管。她的回答是：不。“新东方目前的优势还是在师资这方面。老师可以经过培训做导游、做客服、做讲解员，但却不擅长做地推，不能一家一家去和酒店、景区、航空公司、租车企业谈合作。所以在供应链上，短期内他们还得靠OTA和资深旅游供应商。任何一个品类要做好都离不开产业链的整合。与新入局者相比，深耕旅游行业十多年的资深玩家，已经形成了一定的专业优势。”

正因如此，部分观察者认为，新东方想要在行业扎根可能需要一点耐心。

其实，就在新东方高调宣布布局中老年文旅市场时，抖音在成都成立了一家旅行社，同样是在7月21日。目前来看，抖音也是有备而来，今年5月底，抖音上线日历房功能，切入OTA平台。前段时间，又将酒旅业务升级为抖音生活服务一级部门，这一次大概率是想完成旅游消费闭环中的最后一环。此外，盯上旅游这块蛋糕的还有快手等。

市场香才会引蝶来。但就像一位业者所述：“旅游业的门槛并不低，在行业强调高质量发展前提下，消费者对服务的要求只会越来越高。新人局者若想生存下去就得拿出真本事。消费者是很现实的，产品好、有深度固然重要，但价格同样要优，如何打造高性价比的服务项目，直接关系到未来的成败。”

俞敏洪曾表示：“布局文旅产业，不管有多少惊涛骇浪，我都带着新东方继续前行。”

看到“老俞”的这份决心，也有业者认为，带着自有文化标签的新东方入局文旅市场，也许会给业者提供一些新的思路。还是那句老话：“谁能做出真正差异化、有价值的内容，谁就能抓住消费者的心，争得市场的一席之地。”

## “让孩子们更好地研读万千世界”

□ 本报记者 李金枝

7月16日早上10时，金牌导游、厦门建发国际旅行社集团有限公司导游员王婷开始整理带团所需的设备，做好准备工作。“今天带的是从吉林延吉市来厦门研学的中学生旅行团队，人数有300多人。我负责的3号车包括老师和学员共50人。他们是昨晚23时后抵达酒店的。”王婷说。

“昨晚学员入住后，我们到每个房间告知注意事项，协助学员给家长打电话报平安，再和校方辅导员老师开会，安排今天的工作……所有事情处理完毕，就到凌晨了。”王婷说。

“同学们，赶紧起床了。请大家记得穿好校服，戴好帽子，带好水……”发团这一天，王婷按时叫学员们起床。

7时20分，学员们开始用餐。王婷迅速取了面包、一盒牛奶，一边吃，一边观察学员用餐情况。事实上，她只有10分钟的用餐时间。“因为我们要在餐厅巡逻，提醒学员文明用餐，节约食物不浪费，并防止学员们摔碎盘子、打翻食物、倒出牛奶等。”

8时，王婷站在大巴车旁，招呼学员们上车，开启这一天的研学之旅。研学团队抵达帆船国际游艇港，一下车王婷就忙起来了，组织大家排队参观，做好讲解，告知海上游玩的注意事项以及如何跟船长更好地沟通交流等。

“面对不同年龄段的学生，讲解的方式也不同，给中学生讲解可以通过讲故事、讲数据等方式，毕竟他们对数字已经有了一定的概念。万千世界皆可研读，通过我们的讲解，可以增加学员对各地风土人情的了解，增加对生活的热爱，树立正确的人生观和世界观。”她说。

上午行程快结束时，王婷马上打电话跟餐厅确认午餐。“因为人数较多，所以要分桌用餐，要在每张桌子上摆放桌牌号，同时撤掉热水等，这些都需要提前跟餐厅协调，免得用餐时秩序混乱，发生危险。”王婷说。

14时，厦门温度已达37℃。“除了提醒孩子们要注意防暑降温以外，我们会提前跟餐厅沟通，准备清凉消暑的绿豆汤让孩子们饮用。同时，团队行程也会进行调整，尽量以室内为主，避免长时间在户外暴晒。我还会提前跟司机沟通调好温度，空调温度不要太高。”

18时，当日行程结束。王婷把学员们送回酒店时，已是20时。

王婷安排学员们抓紧休息，她到各个房间查看入住情况，提醒住宿安全。然后开始整理当日拍的照片，并发送到家长群，让家长及时了解孩子的情况。21时30分，王婷和团队的研学老



导游王婷(右二)为游客讲解 受访者 供图

师以及辅导员一起开总结会，复盘当日行程中的不足，以便后续进行调整。会议结束已是22时30分，王婷和同事们开始了第二轮查房，零点第三次查房，确保没问题后，一天的工作终于结束。

“暑假是研学旅行高峰期，我们所有导游都是连轴转，经常是一个团才送走马上迎接下一个团队，没有休息

时间。前几天感冒了，短暂调整之后，马上就进入工作状态。我现在的带团行程已经排到了8月5日。”王婷说，“虽然暑期带团很累，但希望通过我们的讲解，通过研学之旅，能够让孩子们更好地研读万千世界，认识世界，不断扩展知识面，在研学活动中有所收获，对未来的学习生活都有帮助。”

## “服务好游客，再辛苦都值得”

□ 王思超

7月23日，新疆雪莲花国际旅行社有限责任公司导游侯峰带团从喀什库车塔吉克自治县返回喀什市。这是一个由26名游客组成的团队，当日是旅游行程的第五天。

早上7时，凉风习习。“我昨晚已经提醒过游客，早上外出需要穿外套，因为高原上比较凉。不过，有些游客可能会忘记，穿着短袖出去晨练。我得去看一下情况。”说着，侯峰跑向游客集合点。

“各位叔叔、阿姨、大哥、大姐们，马上就要出发了，看看是不是有落下的东西，身份证、手机都带上了没有，如果落下了回来找就麻烦了。”上车前，侯峰提醒道。

虽然一再提醒，但仍有游客将帽子落在酒店房间里，被服务员发现送了回来。

“这个团游客多为退休的老年人，行程安全很重要。”侯峰说，随后，他再一次提醒游客查看随身必备药品是否带好了。

“如果把必备药落下了，路上没药吃怎么办，大家还是再检查一下，看看有没有漏下的。”

几分钟后，团队出发了。虽然路

程较远，但沿途景色很美，游客们看到了冰峰、河流，荒漠特有植物红柳、野花草，还有牦牛。

大家很兴奋，有游客建议能否停车拍张合影？

“这段路不允许停车，再往前走一段，我们找一处可以停车的路段，好不好？”随后，侯峰给游客介绍起了沿途经过的景点，包括两个白沙湖之间的区别。

到达喀什已经是下午了。这时，忽然有一位游客说，身体很不舒服。侯峰马上让司机开车把游客送到医院，并请地陪导游陪同。经诊断，游客得了急性肠炎，需要输液。

3个多小时的治疗过程，侯峰一直关心游客的恢复情况。“真感谢你，要不是你这般细致照顾，我真不知道咋办，真怕耽误其他游客了。”游客说。

侯峰笑着说：“没事没事，你好了，我就放心了。”

吃过饭后，侯峰陪游客在喀什古城里散步，见游客基本恢复了，才把他送回房间，并一再叮嘱“切记不要喝冷饮”。

团里另一位游客看侯峰如此辛苦，心疼地说：“你起这么早，又睡那么



侯峰(中)和游客合影 李忻 摄

晚，把心都放在我们身上了，你也早点休息去吧。”

“叔叔，不行啊。只有每一位游客都回到房间，我才能放心，安顿好大家，我才能安心睡觉。”侯峰回答。

一直到凌晨1时许，所有游客都回到宾馆，侯峰才回到自己的房间，为次

日的行程做准备。

新疆雪莲花国际旅行社有限公司董事长王爱霞说：“经常会收到游客给侯峰的表扬信，说他是好导游。侯峰一年要忙4个月，团多的时候天天如此。我们要求导游第一个起，最后一个睡，服务好游客，再辛苦都值得。”

本报常年法律顾问：

北京市岳成律师事务所

网址：www.yuecheng.com

电话：010-84417799

微信：beijingyuecheng

地址：北京市东三环北路丙2号天元港

中心A座7层

