

“学会在有限的时间内更高效地学习”“坚定了自己的信心,未来在导游这条道路上会走得更稳”……第五届全国导游大赛结束后,本报记者采访了大赛评出的7名银牌导游员,听他们畅谈收获、畅想未来。从他们质朴的语言中,我们感受到了银牌导游员对荣誉的珍惜和对行业的热爱。他们也将鼓舞更多人前行。

热爱、坚守、专业 他们无愧为导游中坚

□ 本报记者 张 宇 唐伯依 徐 晓



照片从左到右依次为银牌导游员王海涛、格桑央金、戴琛、胡圣才、胡雅飞、师文、徐亮。 本报记者 刘镇豪 摄

问题一 旅游市场复苏了,游客需求改变了,赛前这一年您在忙什么?

山西选手王海涛:

今年以来,山西旅游市场恢复迅速,我一直处于比较忙碌的状态。随着文旅融合进一步深入,尤其是一些大型文化类节目的播出,比如说《上新了·故宫》《国家宝藏》等,吸引越来越多年轻人到山西旅游。其中有一个非常明显的变化,年轻游客比例增加了。来这里,他们必看古建筑和壁画。

为了满足年轻游客的需求,我在导游讲解方面进行了系统而深入的学习。比如,跟着纪录片或者专业网站,学习有关古建筑及壁画的专业知识。与时俱进的还有服务方面,我所在的团队一直在尝试将航空公司的服务模式嫁接到旅游大巴上,让游客有宾至如归的体验。

前不久最重要的一项工作,就是参加第五届全国导游大赛。备赛过程中,我最大的体会是一定要心静、节奏不能乱,要讲究劳逸结合,学会在有限的时间内更高效地学习。遇到不会的知识,可以进行拆分,做好学习计划,一点一点地完成。

西藏选手格桑央金:

从1月开始,我的工作就排得比较满了。今年,西藏旅游恢复得比较快,从3月桃花季开始就迎来了旺季。平时我带长线团,通常一个月两个团,每次行程9天左右。其余时间我在景区讲解,平均一周3天。

我主要带的是人藏高标团。我发现游客对导游的要求更高了,希望导游能够更全一些,帮助他们规划行程,提供深度旅游攻略,准确地安排线路。导游承担着“百科全书”的角色。很多游客选择自助游、自驾游行程。他们在聘请导游服务时,并不是全程都需要导游陪同,而是需要导游提供全面精准的旅行指导。

通常,我会通过从各个平台上获取相关信息、向资深导游咨询请教等方式,力求更加全面地了解游客需求。接团前,提前与游客沟通,了解他们想看什么、想玩什么,更侧重于自然方面还是人文方面。然后,再按照客人的需求设计、调整路线,提前了解景点周边的住宿标准、道路状况、安全情况等。

浙江选手戴琛:

疫情发生至今,我一直在一线带团。疫情发生之前主要带华东线,疫情发生之后,我转到了现在这家旅行社,主要带各企业工会的职工疗休养团队,工作节奏还是很紧张的。从我带的团队看,职工疗休养这个群体的旅游需求出现了不小的变化,比如,更偏向于深度的研学旅行、团建等主题,而且定制旅行更加流行。这几年,宋韵文化主题的线路比较热门,我们也会围绕这一主题进行深度讲解。

杭州是电商之城,我们在团队服务中融入了很多高科技元素,丰富游客的体验度。比如,带团过程中应用无人机,遇到一些道路状况不好的情况或者无法到达的景区,我们就会通过无人机向游客呈现,让游客领略不同角度的风景。除此之外,我还一直坚持学习,并且参加了很多类型的比赛。近两三年,我参加了线路设计大赛、公益讲解大赛、非遗宣传大赛等,一方面通过这些大赛让自己得到历练,精进业务;另一方面是提升除讲解之外其他方面的能力,得以全面发展。

山东选手胡圣才:

今年以来,我在完成政务接待和导游讲解工作的同时,还做了一些新媒体营销方面的工作。有时候也会参与日照的导游义务讲解活动。

这段时间团队客人需求的变化还是非常明显的。日照是一个以海为主要景观的旅游城市,以前带团,游客行程大多走马观花,咨询的问题也多为哪赶海更好玩、哪有好吃的、在哪拍照更好看。现在,游客除了咨询这些基本的信息之外,还会要求我们多讲讲日照的民风民俗,询问在哪儿才能体验原汁原味的日照本地生活。与疫情发生之前相比,游客更加追求文化方面的深度体验。

去年,我加入新单位。根据游客在出游中的一些新需求,我们对行程进行了更多调整,注意文化和旅游的深度融合,注意自然景观和博物馆等文博场馆的合理安排。在讲解上,重新梳理了导游词,对讲解方式也进行了优化。

河北选手胡雅飞:

我主要从事地接服务,接待政务团、商务团、亲子团等。

从我的带团体会看,客户的出游需求和方式发生了一些变化。客人出游更喜欢小包团、半自助游或是自助游,更倾向于深度游。游客对旅游目的地人文历史和风土人情的需求越来越迫切,更喜欢为知识买单。这就需要导游提高自身业务能力和知识储备。

近一年来,我坚持学习,不断挖掘保定的历史文化内涵,比如我到定瓷工厂体验拉坯、刻花、上釉等陶瓷制作过程。我尝试通过自媒体展示自己,充实曲艺方面的技能。在真实准确的基础上自创导游词,努力把每个景点的亮点讲出来,形成自己的特色。

每位导游都渴望登上第五届全国导游大赛的舞台,幸运的是我做到了。备赛时,我主要从知识储备、讲解服务、表演能力、抗压水平等方面强化提升自己。那段时间,每天都在背知识点和刷题。因为知识储备的考核,没有捷径可走。

问题二 经历了这场比赛,您最大的收获是什么,有哪些体会想与同行分享?

浙江选手戴琛:

参加这次比赛,收获还是比较大的。首先是心态方面,参赛坚定了自己的信心,未来在导游这条道路上会走得更稳;其次,临场反应和带团技巧有所提高,通过备赛,在文化积累方面有所收获;最后,认识了一群优秀的伙伴。我们相互交流、相互帮助、相互学习。整个比赛过程,给我的感觉不是剑拔弩张的比赛,而是亲切友好地交流学习,氛围很好。

总结参赛经验,我觉得是全身心投入。当我全身心投入,比赛就成为一次交流。比如决赛中十进五环节的两两PK,刚开始的时候我是很紧张的,因为我不知道对方会说什么,我是否能很好地应对。但当真正走上舞台,把所有注意力放在认真聆听对方的讲解,努力把他的话抛过来的问题衔接下去时,一切都都很顺畅。虽然最后以一分之差败北,也许看来是遗憾,但我却觉得能与强者同台很荣幸。与强者同台,才能激发你的潜力,越战越勇。就像评委老师所说的,在相辅相成的过程当中,我们都有收获。

上海选手师文:

作为一名从业多年的老导游,参加此次大赛,让我对这个行业有了新的认知和感悟,也有了更多信心。

谈到收获,一是得到了一次难得的锻炼机会。比赛要求参与者在高强度之下,仍然保持精神高度集中,重视每一个细节,这对我来说是一次很好的经历。

二是结识了一群志同道合的伙伴。大家从对手变成朋友甚至是挚友。这其中有很多让我感动的事情,有的导游虽然遗憾地止步十强,但他们却把自己准备的内容无私地分享出来。

三是开阔了眼界。在全国导游大赛这个平台上,我们不但认识了来自全国各地的同行,也知道了更多的景区景点。

谈到参赛经验,有一点很重要,就是要保持服务意识和谦虚的态度。服务是一切的基础,然后才是好的语言功底和知识积累。同时,以诚待人也是必不可少的。此外,在比赛时不要考虑太多得失,做好当下,要学会享受过程。

山东选手胡圣才:

参加这次全国导游大赛,我的收获还是挺大的。个人成长方面,我的讲解风格有了变化。山东有两张名片,一张是泰山,另一张是儒家文化。参赛过程中,我要求自己体现泰山的“稳”及儒家文化的“厚重”。整个赛程,稳重的讲解风格已经内化成了我的工作风格。知识储备也更加丰富。在事业发展上,感觉责任更重了。我所在的企业是一家综合性的旅游企业,目前正在筹建导游接待中心,我也希望能够承担传帮带的责任。通过这场比赛,我结识了一群志同道合的小伙伴。“三人行,必有我师焉”,我从他们身上学到了很多。

全国导游大赛考察导游的综合能力及实际工作能力。我的感受是,一是要谨记自己的职业定位,我们是游客行程中的服务者;二是要做真实的自己,在舞台上讲解,不要有太强烈的舞台感和表演痕迹,选手只要展现自然的工作状态就行;三是要注意知识问答环节的准备,仔细看大纲,方方面面都要看到,不要嫌麻烦。

天津选手徐亮:

参加此次大赛,见到了全国各地的行业精英,我很开心,跟自己同频共振的人在一起,感觉心里有一种能量在涌动。全国导游大赛选拔了一批优秀的一线导游员,为行业树立了标杆,告诉大家导游事业需要什么样的人才,这些人才需要具备哪些方面的能力。此次大赛增加了视频拍摄、剪辑环节,这是我之前没有涉及的。这次的“强化训练”让我增加了新的技能,希望未来可以进一步提升各方面的能力,变成更全能、更优秀的导游。

大赛采用直播的方式,这对选手来说,既是机遇也是挑战。作为导游,在面对压力的情况下,一定要调整好状态,保持平稳的心态,不被外部因素干扰。大赛十分注重弘扬中华优秀传统文化,这也是导游同行需要努力的方向,讲好中国故事,把每个地方的优秀传统文化传承下去、传播出去。

大赛鞭策我继续学习。导游这份职业推动我们主动学习,不断获取新知识。

河北选手胡雅飞:

如今比赛已经结束,回想起来,赛场上我把最好的自己展示出来了,身心得到了历练,自信心也得到增强。通过复习备考和评委专家的点评辅导,我的专业知识更加丰富、扎实,对中华优秀传统文化和各地风土人情等有了更系统深入的了解,带团规范性方面得到增强,同时,法治观念也得到强化,在后续带团中,如果遇到纠纷,可以从容应对。

通过比赛,我还收获了友谊。一同参加比赛的60多位选手,都是来自全国各地的优秀导游。赛场上我们是对手,生活中我们是朋友。我们建了一个交流群,每天大家都在分享带团趣事、讨论未来发展,其乐融融。

接下来,我准备报考特级导游,提升自己的学历。工作重心向导游培训方面倾斜,把自己的带团经验和比赛收获分享给更多人,号召大家共同讲好河北故事,传承中华优秀传统文化,让更多的导游成为家乡故事的宣传者和传统文化的传播者。

问题三 作为银牌导游员,今后会注意哪些带团要点? 您会把导游当作终身职业吗?

西藏选手格桑央金:

在藏区带团,倡导文明旅游是一项很重要的工作。带团过程中,我会提醒游客不随意踩踏、乱丢垃圾,引导游客树立环保意识。

藏区各景点相距较远,游客在车上的时间较长,这就要求导游要提前了解道路状况,确保驾驶员处于良好驾驶状态。同时,让自己的讲解更有趣,吸引游客关注讲解而非道路状况。

每次接到带团任务,我都会提前准备,从游客的基本情况分析其兴趣点,应从哪些方面入手进行讲解,自己在哪些方面有弱点、哪些方面需要补充,提前做好应急预案。

导游是文化传播者。今后,我会在带团时尽可能多地给游客讲解藏族文化。我将重点关注研学团,学习研学培训类课程,考取研学旅行指导师资格证。

其实,把导游变成终身职业并不难,我很享受每次带团过程。带团不是导游的单向输出,而是与不同游客互动、交流的过程。在与客人交流的过程中,倾听别人的经历和故事,自己也受益。

天津选手徐亮:

导游提升技能是必须的,这是市场决定的。如果技能不提升,就会被市场抛弃。而支撑我们不断前行、提升自我的动力则是一颗真诚为游客服务的心。我们要把自己对城市的热爱、对家乡的情怀表达出来,为游客提供优质服务,让其获得更好的旅游体验。我们要通过导游服务,让游客感受家乡的温度。

导游要有良好的语言表达能力,做到口齿清晰,可以通过参加普通话考试、朗诵演讲主持人比赛等方式,学习吐字发声、腹式呼吸。导游还需要具有一定的审美能力,既有发现美的眼睛,也有创造美的心灵,这样才能为游客提供高品质的旅游体验。

导游要多接触各行各业的游客,从他们身上学习,再把自己所学运用到服务不同类型的客人的实践中去,完善自己的知识体系和服务技能。

作为一个从业20多年的老导游,我很确信这是我一辈子的事业。能做自己喜欢的事情,并从中获得快乐,是非常幸运且幸福的事情。

上海选手师文:

首先,导游要学会如何跟游客有效沟通。在交流中,你才能了解游客此行的目的及兴趣爱好,聊得更深入,才能知道游客对目的地有什么期待。在了解这些的基础上,导游才能更好地服务。所以,导游要善于跟游客聊天。

其次,在带团过程中,导游要用心观察,灵活应对。比如,晚餐时间是下午5点30分,但游客兴致勃勃想要多逛一会儿。此时你就可以向旅行社汇报,适当调整用餐时间。当然,按照行程单执行也没问题,但可能会缺乏一丝温度。用餐时间的调整看似只是一个细节,但正是这些不起眼的细节给游客带来更加完美的行程和体验。

最后,导游要学会有效学习。我喜欢人物传记,学习历史知识时就会从我感兴趣的人物入手。通过一个人,了解一个时代、一段历史。

目前,我依然觉得导游是最适合自己的工作。每当游客带着期待来到上海、满意而归时,我会很有成就感,游客的满意就是对导游最大的认可。未来,我会继续扮演好上海文化传播者的角色。

山西选手王海涛:

未来的导游一定是全能型选手,导游不应把自己限制在带团这一项技能上,应该从更长远的角度规划自己的职业之路。我跟另一位导游一起成立了一家旅行社,我们身兼数职,一个人“饰演”多种角色,希望得到更全面的锻炼。

在全面发展的同时,深入打造一技之长十分重要。比如我们鼓励导游学习家乡的非物质文化遗产项目,像剪纸、皮影、民歌等,并且将自己所学运用到实地带团过程中,以这种方式传承非物质文化遗产。

就我个人而言,我离不开导游这个行业。导游职业为我提供了这样一个平台,让我有机会把山西的美好讲给游客听。爱好与事业相结合是一件非常幸福的事,我乐在其中。

在职业规划方面,我希望自己能够带动更多新导游进入旅游行业,让他们认识到导游工作的重要性。作为兼职老师,我还在学校代课,探索如何帮助新导游快速成长。希望未来不仅自己在旅游行业长久发展,还能够引领更多新人进入旅游行业发光发热。

浙江选手戴琛:

未来,导游群体一定会走上高质量发展之路。对于未来的职业发展,从长远来看,我的态度是不设限,现在的打算是在一线带团。很多老一辈导游,在多年导游职业生涯之后,出于身体原因或是别的原因选择转型,这是很正常的。

未来无论如何变化,我都希望自己不忘初心。当初之所以选择做导游,是因为喜欢这个行业。对于未来的职业发展,从长远来看,我的态度是不设限,现在的打算是在一线带团。很多老一辈导游,在多年导游职业生涯之后,出于身体原因或是别的原因选择转型,这是很正常的。

现在,社会上对导游行业有很多不理解。对此,我们一方面要要做好自己,带好每一个团,做能带给游客温暖和欢乐的导游。另一方面也要多发声,传递正能量。很多导游通过网络宣传正能量,我也会在工作之余尝试直播。比如,分享祖国各地大美山河,介绍本地的美景美食,给游客的旅行带来更多方便。

在职业晋升方面,我希望按部就班获得相应资质。在杭州,资质不同的导游,发展方向也不同,这对我来说是一种激励。