

一切都是苦乐自知--我的导游生涯 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/218/2021_2022__E4_B8_80_E5_88_87_E9_83_BD_E6_c34_218842.htm 我是在2001年考上导游员资格的。虽然拿到导游证已经好几年的时间，但是真正做导游却是从今年开始的。虽然我当导游的时间并不长.我觉得每当上团时，接触来自各地不同社会阶层的朋友，我都会有新的体会感受。导游要和各行各业的人交流，如果对游客的特点不熟，交流就无从下手。一个好导游，要有个人亲和力、良好的交流能力；讲解要生动引人，对自己的旅游线路、当地的风土人情要十分熟悉；还要和当地的酒店、接待单位、甚至司机保持良好的关系……记得有一次公司交给我一个团队45人，拿到计划书时，计调半开玩笑的跟我讲：“这个是社里的重点团，因为不仅是新客户，而且是对方老总亲自带队，听闻其人曾经在一个华东团上赶过三个导游下车，你可千万不要被赶下来哟。”带着忐忑不安心情上了机场，接到团队才知道。全团45人有2人是散拼的，其他人全是保险公司的。（很惭愧,一直以来,我对保险团的最切实的体会是“有点恐怖”,是因为客人们那种经理人的“清高”和他们的自以为是的“博学”……）而全陪下来就明确提出不许别人上我们的车。可是让公司另外派车是根本不可能的。只好硬着头皮跟全陪及领队、客人沟通。最后终于在众人掌声之中两位白发苍苍的老人在最前排的位置坐下，正式加入我们的团体。到达酒店用餐，由于事前已经做好周密的准备工作，客人从菜的口味和上菜速度都感到挺满意的，开始上第6道菜的时候，我终于准备吃饭时。发生了一件以前从未遇到的事情，由

于安徽的客人确实饭量也大了些，而且没吃早餐就赶飞机，餐馆的米饭不够了。我马上找到餐厅经理请他尽快处理，得到的答复是：等一会，我要追究一下原因。我当时就晕了，禁不住气上心来：我40多个客人在等着上米饭，你竟然还在追究责任人。在我催促下，经理拿着饭锅向外走要去买饭。我要跟去他竟然不肯，只好远远的跟着。意外的是他接二连三从酒店空“锅”而出，我一看不行呀，再怎么下去，这团就算砸了。也许是机中生智，也许天无绝人之路；旁边一家卖芥菜饭的小餐厅映入我的眼帘。顾不上许多，我付完钱抱起那口大锅就往酒店跑，在门口看到了气急败坏的全陪，他张口正要训我，却看到我手里的一大口锅芥菜饭，无语。此时客人已经意识到没了米饭，正要闹起来时，终于将一场闹剧消于无形。我松下一口气，才发现自己的衣服早已湿透。晚上跟全陪喝酒他说：你绝对不是我见最优秀的导游，但你是我见过最拼命的导游。送团时，领队代表大家向我致谢。诚恳的对我说：“我们自己也知道保险团很难带，可是你给了我们一个非常开心的厦门之旅，让我们感受到了厦门的美丽和厦门人的友好。”在下车前还为我唱了一首他们公司的团队歌曲。在导游的过程中，客人给的肯定与赞许是最珍贵的礼物。也许我们的尽心服务，感动了客人；但同时客人也感动了我。我前不久带过的一个残联组织的爱心团，一半以上的团友是聋哑人无法正常交流，另外一半则是肢人士。拿到计划我就准备开了，这种团队最怕的就是客人丢失，于是我准备了30多张卡片，把入住的酒店及电话、我的电话都写上面，发给客人。并且向周玉燕请教如何带好这个团，学习了一些简单手语。（这家伙曾经带过类似的团体）。并且

带上了一个大写板上泉州接团，每当遇到一些名词无法翻译时，我就把它写在上面。同时尽量语速放慢，把词汇简单化。（因为手语有很多词汇是无法准备表达的，而且语速太快、词语量太大担心手语老师做的太快，让团友无法看懂。）当然这样可以正常与人交流的肢人士就比较郁闷一点，可是他们不仅没有提出异议，还说聋哑人很少出门让我尽量讲的慢些，讲的细些。有点心酸，有点感动。可逐渐我有点高兴不起来，因为我发现有些聋哑人在讲解中，不仅不看我，而且也不看手语老师，忙着自己私底下手舞足蹈，并且有愈演愈烈的态势。（也许我有点心态不好：你可以不要我做导游，但是我希望你可以听我为你做讲解）不良情绪在漫延，终于我停下讲解。聋哑人的交流也随之中断。片刻我再讲，聋哑人再“讲”。（温州团一向爱在讲解时开小会，我们大家都清楚，可是我没想到他们也这样，太不尊重我了吧。）看我一脸臭臭的，也许是他们发觉了吧。聋哑人协会的会长站起来，很有礼貌的“问”我是否不舒服？我真是狂晕呀。然后他接着“说”：聋哑人当中有些因为年龄大的缘故，对手语老师的表达不是很清楚，因为不想影响其他人听讲解的速度，所以他们在相互转达。很对不起，希望我体谅。听完手语老师的翻译，我一张脸烫的通红；我怎么也没想到真相竟然是这样。看着他们诚挚的眼神，当时真想车上有个地洞让我钻下去。在随后的讲解中，我越讲越慢，越讲越简单……告别时，我告诉他们：是他们感动着我，教育了我。他们身志不，在物欲横流的今天他们时时想着别人，帮助别人。今天我收到了他们寄给我一封来信和一本手语教材。祝愿我成为一个可以和他們直接沟通的好导游。我在想我们的心不

是一直通着吗？导游生涯真像一本打开的书，有精彩纷呈，也有平淡如水。但是一切都是苦乐自知。我痛苦，因为我是一个平凡的导游，也要面对生计问题，也要生存下去。我感动，因为我的客人教会了我真诚的价值和人生的价值。虽然有这些经历，但由于从业时间的关系，有的知识还欠缺。但我告诉自己做一个有良心好导游，做一个让旅行社放心，客人开心，司机和我称心的导游。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com