

导游随感：一位老导游的讲解心得导游资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/634/2021\\_2022\\_\\_E5\\_AF\\_BC\\_E6\\_B8\\_B8\\_E9\\_9A\\_8F\\_E6\\_c34\\_634721.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/634/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E9_9A_8F_E6_c34_634721.htm) 我是一个干了10年的老导游，新导游们总是问我，以一个老导游的看法，怎样才能进行好导游讲解，但我每次都是从游客的看法这个角度来回答这类问题。你要想抓住游客的注意力，首先你得明白游客们想听些什么，想听怎样的讲解。我们许多新导游一上岗总觉得最重要的是背好景区材料，把它们背得烂熟，张口就来，不会停顿，这就是表示他已是一个合格的导游了，其实几乎可以说完全不是这么回事！想象一下你自己是一个游客，你看到上车来一位导游，他一开口就在背书，你会觉得还不如自己拿本书来看效果更好。导游讲解是一种讲话，你得象在和朋友聊天。你会眉飞色舞地给朋友讲你知道而朋友不知道的事情吧，OK，就是这样，给游客讲解也就是要这样，才能抓住他们的注意力。好，这一点明白之后，你还得知道怎样才能讲得眉飞色舞，最重要的条件，一是熟，二是自己也惊叹于这件事。如果你自己心里就一点都不以这件事为异，那你讲出来一定也不会让人家觉得惊异。那么有些景点有令人惊叹的事，有些景点没有，怎么办？我们知道有一句老话叫“情人眼里出西施”，一个普通的女人，由于爱她，看出来象西施一样的惊艳，所以一个景点，由于爱它，也可有一样的效果。更何况能当景点的本来就已不是一个“普通的女人”了，它必有很可爱的地方。所以说导游要讲解好，首先得有对这个景区有热爱，爱了之后就会去探索关于它的每一点资讯、每一点故事、每一点惊人之处，然后用你全部的

热情，眉飞色舞地给讲出来，那你的讲解就已成功了一半了。讲解要成功的另一半是讲解技巧，一说到技巧，有些新导游就会觉得它是一个很深奥很复杂的东西，其实有那么几条挺简单、易操作的规律。第一就是你讲什么都要和客人家乡或他熟悉的东西对比着讲。你对一个人讲一大堆他不熟悉的东西他会越听越累，但你提到他家乡的东西、他熟悉的东西，他必会来精神。比如你讲一座大桥，全长有多长、耗了多少钱、建了多少时间，等等，这些数字对于大多数人来说都是枯燥的，但如果你找出一条客人家乡比较著名的桥，告诉他比那条长一倍，比它建得快三倍，比那条桥用的钱还少，这样他就会惊讶了，他的注意力就回来了，他就真的听进去了。要做到这一点，当然，你得在出团前有所准备，你必须先了解客人来自哪里，他的家乡、或他的工作等情况，然后还要找到相关的资料。导游虽说号称“杂家”，应该什么都知道，但一个人，特别是新导游，哪里会有那么宽博的知识呢？不要紧，现在有了互联网，什么都能搜到，非常方便，而且信息广、资料精，上到历史上的哪些天出现过日全蚀，下到珊瑚有多少种分类，什么都查得到。通过这样的方法，不但你出色地带好了这个团，而且你学到了许多知识，这样工作上几年，你就真的成了“杂家”、“博家”了。上面我们说到你要了解客人的情况，这不但对于你查找针对他们的资料有帮助，同时也帮助你决定给他们讲到什么程度。比如你带团参观溶洞，许多导游都会指着这一块那一块的石钟乳告诉游客象什么象什么，但如果客人是搞科技工作的，最好少讲这些，而多讲些石钟乳的形成原因、这个溶洞的地质发展、当年的开发情况等，不然一会功夫他们就会自己走得没

影了。但如果客人是些农村老大妈你还给她们讲地质，她们也会弃你于不顾了。另外，导游最好多记一些方方面面的笑话，随时随地在讲解的过程中插入一个相关的笑话，那样就会使讲解生动有趣得多，比如讲当地的山路比较险，就插入这样一个笑话：有一次，司机向当地一位居民打听：“请问，此地哪里可以找到汽车配件？”，村民答道：“往前走，过了那个急转弯处有个峡谷，那下边什么型号的零件都有。”再比如，有时火车或飞机延误，你可以讲这样一个笑话：肥仔在铁路上做了多年的买卖，这天偶然发现一列火车准时到了站。他连忙跑到列车员跟前说：“请吸烟，我祝贺你！我在这条铁路上跑了15年，这还是第一次见火车正点到站。”“留着你的烟吧，”列车员说，“这是昨天的列车！”如果你要带团队去果园，可以讲这样一个笑话：从前有个农学院的毕业生回到家乡，见老园丁在移植果树，便说：“你这种移植方法很不科学。照你这种干法，从这棵树上能收获七个苹果就够让我大吃一惊了。”老园丁看着他，慢吞吞地说：“如果这棵树能收获七个苹果，我也会大吃一惊，因为这是一棵桃树”。如此常常穿插幽默和机智，团队的整个旅程都在一片笑声中度过，有时就算客人有些意见都会算了，比如有客人投诉用餐的鸡不好吃，太老了，你可以讲这样一个笑话：在一所小学里，老师问：“你们能不能说说人们是凭什么来识别母鸡的年龄的？”“用牙齿，老师！”“但是，母鸡并没有牙齿呀”“母鸡可能没有牙齿，可我有，如果母鸡的肉很嫩，年龄就小，如果咬也咬不烂就是老母鸡。”客人听了哈哈大笑，气也就生不起来了。所以导游背笑话不单单是为了在长途行车的表演节目时用的，而更多应穿插在讲解

的过程中。好了，最后，你什么都掌握好了，但就是没有掌握客人的生理情况，讲解可能还是会惨败。比如客人是乘长途火车而来，夜里都没睡好，你却在那里兴致勃勃地给他们大讲特讲，即使你讲得很不错，但他们生理上的困盹还是可能打败一切精彩的讲解，而他们的酣声会如此地打击你的自信。这时候你要知道，你不是失败在讲解上，而是失败在关心人上。当好一个导游，不但要有对景点的热情，还要有对游客的热情。这个热情不单单是指你为他们讲解好的热情，还包括对他们做为一个人的全部关怀。有些导游认为我把该讲的都讲了就完成了任务，这种观点可要不得。你讲了，客人没听进去，和没讲过一样，你的任务其实是没完成。要当好一个导游，必须要有对人的热爱精神，你千方百计想的是怎样让他们这一趟来得值。记得我98年去新西兰，由于有4小时的时差，早上8点出发时等于是在家的凌晨4点，大家都还想睡觉，但地陪小姐对我们说：“我知道大家都很困，有些人想睡，实在想睡的就睡。但各位大老远来到这里，我还是有好多东西要讲给大家听，不过我会小声点，免得要睡觉的团友投诉我吵死了。”众人大笑，并且听到她体谅到我们的情况，觉得她好亲切。然后她开始介绍，先说到新西兰的人口，她说：“许多从中国来的老人到了这里不久都开始自己和自己说话，为什么呢？”大家一听事关我们中国老人，都竖起了耳朵，接着她说道：“那是因为新西兰人实在是太少了，到处找不到人聊天！”众人在大笑中不但精神了许多，而且对她讲解的东西有了兴趣，如果她只是背诵新西兰的面积和人口，我想我们很快就都睡着了。好了，看了以上关于讲解中需要掌握的几条规律，相信你已可以初步成为一名不

错的导游了，希望在今后的实践中每一个导游都去认真摸索，让全中国的导游都成为有知识、有水平、爱游客的好导游吧。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](http://www.100test.com)