

导游讲解语言技能：口头语言导游资格考试 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_E8_AE_B2_E8_c34_634736.htm

1、独白式 这是一种导游员讲旅游者听的单向语言传递方式，在导游讲解过程中，使用最为普遍。它的特点是目的性强，对象明确，表达充分。如致欢迎词，独白式的讲解等。例1：各位早上好！昨天晚上大家坐了七八个小时的夜车，一定很累吧？的确，由于我国交通事业目前还不十分发达，新中国成立后虽然取得了很大进展，但是贵国还有很大差距。若乘贵国新干线上的列车，那么，北京到大同，就会从现在的七八个小时缩短到三个小时，大家就不会像现在这样疲劳了。但众所周知，我国幅员辽阔，面积是贵国的26倍，实现这一愿望当需时日，同时，需要技术上的大力支持与协助。在此，我真诚地希望各位能为中日友好，也为大家今后在我国旅游的方面作出贡献。例2：今天我们将要参观浏览的景点是被誉为“中国第一水乡”的周庄。民间曾有“上有天堂，下有苏杭，中间有一个周庄”的说法。周庄四面环水，景色宜人，环境优雅。著名画家吴冠中曾高度评价周庄说：“黄山集中国山川之美，周庄集中国水乡之美。”那么周庄有哪些引人入胜之处呢？下面就请大家跟我一起走进周庄，去领略那“小桥，流水，人家”的水乡特色吧！以上是口语导游独白式的两个实例。例1是山西大同一位地培对日本旅游者所致的欢迎词，例2是江南水乡周庄导游员的一段讲解。从这两段讲解辞中我们不难看出，独白式导游语言具有较强的目的性和明确的讲解对象。导游员一席话，例1是为了联络感情，例2是为了介绍

情况（周庄概况），且话是说给旅游者听的。另外，独白式导游语言还具有完整的特点。因为运用独白式进行语言传递，通常都有预先准备的过程。对要接待的团队的基本情况，浏览的景点已经了解后，导游员可以有针对性地查阅资料，选择内容，在独白时间内，把自己所要传递的主要信息完整、有层次地表述出来。

2、对话式 这是一种导游员和旅游者之间的双向语言传递方式，是导游员与一个或数个旅游者之间的交谈，可以是问答，也可以是商讨。它的特点是依赖性强，反馈及时。例：导游员：“各位知道天津什么风味小吃最有名气吗？”游客：“知道。叫‘狗不理’包子”导游员：“哪位知道它的来历吗？”游客：“知道一点儿。好像‘狗不理’是一个人的名字。”导游员：“您说的很对，一百多年前，天津一家包子铺有个小学徒本名叫高贵友，乳名叫狗不理。他做的包子味道特别鲜美……”

3、不良的口语习惯

（1）含糊 导游员在讲解时，首先必须对讲解的内容胸有成竹，讲解时才能有条不紊，词语贴切，相反，如果事物理解不准确，望文生文，说起话来就含糊不清，使人产生误解。例：还有的导游人员说话含糊，主要是对讲解的内容不熟悉，缺乏自信心。讲解时，常用一些“大概”、“可能”、“好像”谈的模糊语言，游客对此是不会满足的因为他们要求得到肯定回答确切的知识，不愿的含糊不清，模棱两可的话。有句名言道：“言语的暧昧是由于思想的朦胧。”只有在对讲解对象了解的基础，注意使用准确，肯定的言词，这样才能赢得游客的信任。

（2）嗦重复 导游人员的讲解就应该内容紧凑，简洁明快。有的导游讲解时，生怕游客不理解，反反复复，颠来倒去地解释、说明，尽管其动机是好的，

但嗦的话语往往会把听者的耐心都耗尽。还有的导游人员想用一些哗众取宠的话来吸引人，讲解时，故意用一些琐碎的话作铺垫，用不必要的旁征博引来东拉西扯，结果要么言不达意，要么离题太远，使人感到嗦。美国口才学家卡耐基说：英文“嗦”是盎格鲁撒克逊语“反复咬啮”的意思，“反复咬啮”则使人想到松鼠关在木笼里咬啮的情形。说话嗦人，其言语内容实质性的东西少，就像海蜇皮，看起来一大片，但放在开水里一烫，就只剩下那么一点儿。游客固然喜欢那种寡言少语、金口难开的导游员，但对那种嗦嗦重复的导游员，同样不会有什么好感。（3）晦涩难懂 口语与书面语不尽相同，口语讲求简洁，而书面语则讲求词藻。如果导游人员在讲解时，机械地背诵导游词，特意地用修饰语、倒装句、专用术语，或用晦涩冷僻的词语，游客不仅听不进去，而且无法消化。还有的导游员为了卖弄知识，故意引用一些古文诗词，引用之后又不解释，故作高深。造成口语晦涩难懂的原因，除了导游人员的工作态度之外，不懂的口语的特性也是其重要因素之一。因此，必须弄清口语与书面语的不同之处：书面语是无声的，不能表达每个语句语音上的灵活变化，表情达意的功能自然打了折扣。口头语的声音有轻有重，有高有低，有快有慢，抑扬顿挫，丰富多变，声音能起到很好的表情达意的作用。口头语除语音语气之外，还有面部表情、手势、姿态等态势语言做辅助，帮助表情达意。口头语说得不连贯、不周密，对方一般能听懂。无须像书面语那样周全而规范。语言环境可以使口头语大量简略，每个句子不必非主谓齐全不可。加长了定语等修饰，反而造成听觉上的困难，也不便于语义表达。（4）口头禅 导游人员的口

语应尽量避免晦涩难懂的书面化倾向，但也要防止另外一种倾向，即惯用口头禅。讲解时使用平时的口头禅，最妨碍整个内容的连贯性，游客听起来也很不舒服。如“这个，这个普济寺最早的名字叫、叫这个这个……不肯去，不肯去庵，呃，这个为什么叫这个，这个名字呢？这里有个传说，嗯……这个这个传说是，五代梁贞年间，有个和尚，叫这个这人……慧锬的，对，这个这个和尚是日本来的，到中国山西的这个这个五台山……”。这种“这个这个”的讲解，听起来会焦躁不安，而且很难听懂讲解的真实内容。造成这种不良口语习惯的原因主要有二，一是思维出现障碍，使用废话填空，说一段话，由于想的跟不上说的，大脑出现“短路”不自觉地便重复一些字眼，如“这个这个”、“嗯”、“基本上”、“原来呢”、“结果呢”、“反正”、“呃”等，这些词不表达任何意义，只是用延长思维的时间。二是用重复的方法填空。由于临时词语，寻找用词，或考虑其他因素（如是否得体等），边想边说就容易“卡壳”，如果对讲解内容熟悉，自然难出现这种情况，如果不熟悉，短时间内要回答游客的问题，就要靠临时调动平时所积累的知识，组合词语来加以表达，在这种情况下，就容易出现习惯的不良口语，如：“这个计划生育的问题，在我国，这个这个……是一个这个……比较复杂问题，所谓计划生育政策，就是这个这个……也可以这么说吧，就是提倡只生一个孩子，因为，呃……”（5）其他不良口语习惯除了上面提的四种不良口语习惯外，还有其他一些常见的不良口语习惯，主要是熬言惯用语、满口时髦词汇和言过其实等。熬言惯用语指别人讲话时，总喜欢添上“自然是这样”、“果真如此”、“老实说”

、“坦率地讲”、“如果你明白我的意思”、“明白了吗”等等此类言辞，有时毫无必要，应免开尊口。小编推荐：导游考试导游讲解手法十二招导游资格考试现场考试讲解4大诀窍 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