

2011年导游实务知识要点归纳第8章：导游口头语言表达技巧  
PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/636/2021\\_2022\\_2011\\_E5\\_B9\\_B4\\_E5\\_AF\\_BC\\_c34\\_636216.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/636/2021_2022_2011_E5_B9_B4_E5_AF_BC_c34_636216.htm) 第二节 导游口头语言表达技巧

在导游服务中，口头语言是使用频率最高的一种语言形式，是导游人员做好导游服务工作最重要的手段和工具。美学家朱光潜告诉我们：“话说得好就会如实地达意，使听者感到舒服，发生美感。这样的说话就成了艺术。”由此可见，导游人员要提高自己的口头语言表达技巧，必须在“达意”和“舒服”上下功夫。

一、口头语言的基本形式（一）独白式  
<http://ks.100test.com> 独白式是导游人员讲游客倾听的语言传递方式。如导游人员致欢迎辞、欢送辞或进行独白式的导游讲解等。譬如：1.“湖北省晴川阁又名晴川楼，始建于明嘉靖年间，取唐代诗人崔颢《黄鹤楼》诗‘晴川历历汉阳树’之意而得名。其楼阁背山面江，气势恢宏，有‘楚天晴川第一楼’之称。历史上晴川阁屡建屡毁，现存建筑是以清末晴川阁为蓝本于1983年重修而成，共占地386平方米，高17.5米，楼正面匾额‘晴川阁’三字出自赵朴初手笔……”2.

“来自新加坡的游客朋友们，大家好！欢迎你们来到美丽的江城武汉观光游览，我叫李明，是武汉春秋旅行社的导游，这位是司机王师傅，他有丰富的驾驶经验，大家坐他的车尽可放心。衷心地希望在旅游过程中大家能和我共同配合，顺利完成在武汉的行程，如果我的服务有不尽如人意的地方，也请大家批评指正。最后，祝大家在武汉旅游期间能过渡过一段难忘的时光。”从上面两个例子可以看出独白式口头语言的特点：第一，目的性强。如例1就是为了介绍晴川阁的概

况，例2是为了欢迎游客、表达意愿。目的性都很强；第二，对象明确。如例1和例2始终面对旅游团的全体游客说话，因而能够产生良好的语言效果；第三，表述充分。如例(1)首先介绍晴川阁名称的由来，接着讲述晴川阁的历史和现状，使游客对晴川阁有了比较完整的印象。例2话语不多，但充分表明了自己的身份和热情的服务态度。（二）对话式 对话式是导游人员与一个或一个以上游客之间所进行的交谈。如问答、商讨等。在散客导游中，导游人员常采用这种形式进行讲解。譬如：导游人员：“你们知道武汉最有名的风味小吃是什么吗？”游客：“好象是热干面吧。”来源：考试大 导游人员：“那你们知道哪里热干面最好吃呢？”游客：“听说是汉口蔡林记的热干面最鲜美可口。”导游人员：“那你们知道热干面的来历吗？”游客：“不太清楚，你能给我们讲讲吗？”导游人员：“说起热干面，这里还有个有趣的故事呢。30年代初期，汉口长堤街有一个名叫李包的人，在关帝庙一带卖凉粉和汤面。一个夏天的晚上，李包还剩下许多面没卖完……”由上例可看出对话式口头语言的特点：第一，依赖性强，即对语言环境有较强的依赖性。对话双方共处同一语境，有些话不展开来说，只言片语也能表达一个完整的或双方都能理解的意思；第二，反馈及时。对话式属于双向语言传递形式，其信息反馈既及时又明确。辅导推荐：2011年导游实务各章节知识归纳 试题推荐：2011年导游资格考试导游实务模拟试题及答案汇总 2011年导游资格考试证《导游实务》全真模拟试卷13套 专题推荐：2011年导游资格考试备考专题 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)