

## 第一节 导游讲解服务的原则及方法

导游讲解是导游员以丰富多彩的社会生活和璀璨壮丽的自然美景为题材,以兴趣爱好不同、审美情趣各异的游客为对象,通过对自己掌握的各类知识进行整理、加工和提炼,用简洁明快的语言进行的一种意境的再创造。导游讲解的技能,体现了导游方法的多样性、灵活性和创造性。

### 一、导游讲解应遵循的基本原则

#### (一) 计划性原则

“凡事预则立”。提前做好计划是提高导游讲解服务水平的关键。

计划性原则运用建议:导游员在接团前应根据接待计划、旅游团的线路安排及游客的组成等因素,做好接待的讲解计划。计划中应包括景物的特色、重点,观赏的途径、要点,时间的安排及顺序等。

#### (二) 针对性原则

导游员每次带团面对的旅游者都不一样,旅游者所感兴趣的内容也不一样,所以导游以一成不变的导游词面对不同的旅游者是行不通的。

针对性原则运用建议:

(1) 导游员要根据不同旅游者的具体情况,在接待方式、服务形式、导游内容、语言运用、讲解方式方法上有所不同。

(2) 导游员进行导游讲解时,导游词内容的广度、深度及结构应该有较大的差异,通俗地说,就是要看人说话。导游员讲的应该是旅游者想知道、有能力接受并感兴趣的内容。不同的旅游者对导游服务及导游讲解的要求是有区别的。

#### 【相关链接】

##### 影响旅游者需求的主要因素

影响旅游者需求的主要因素包括国籍、生活环境、职业、年龄、受教育程度、身体、性格等。同时旅游者对同一景物“访问”的频度同样也会影响旅游者对导游人员讲解内容的需求。

#### 【案例 5-1】

##### 不同旅游者对石林景区的兴趣分析

旅游者组成:

地质学、地理学专业人士。他们感兴趣的是喀斯特地貌的形成、特征和表现形式等。

研究农业的人士。他们感兴趣的是在这种保持不了水分和肥料的石灰岩地貌上当地的农民是怎样进行耕作的。



普通观光型旅游者。他们感兴趣的是彝族支系之一的撒尼人的民风民俗。

来访次数:如果旅游者是第一次来到南方,就可以和旅游者讲讲南方的土为什么会呈现红色、为什么云南会“一山有四季,十里不同天”等。不同的讲解可以吸引不同的旅游者。

(3) 导游词的安排,要符合旅游者的需要,要注意文化差异,讲解得太快、太深奥,旅游者一下子是理解不了的。

导游员如果不能针对每一特定的旅游者量体裁衣地传递信息,就不算是一名合格的导游员。

### (三) 灵活性原则

所谓灵活性,就是导游员的讲解要因人、因时、因地制宜。

灵活性原则运用建议:

(1) 导游讲解的内容应可深可浅、可长可短、可断可续,一切需视具体的情况而定,切忌千篇一律、墨守成规。

(2) 导游讲解贵在灵活、妙在变化的原因是由于游客的审美情趣各不相同,各旅游景点的美学特征也千差万别,大自然又变化万千、阴晴不定,游览时的气氛、旅游者的情绪也在随时变化。

(3) 即使游览同一景点,导游员也应根据季节的变化,时间、对象的不同,采用切合实际的讲解方式。

### 【案例 5-2】

雨中游览武夷山时导游人员的不同讲解可带来不同的效果

请体会:

导游员如果说“下雨天,什么景色也看不清”,就会大大影响旅游者的心境。

导游员如果换一种导游词,如“淅淅沥沥的雨声犹如美妙的音乐,珍珠般的雨珠在我们脚下溅起一朵朵美丽的水花,若隐若现的群山虚无缥缈,我们犹如在人间仙境中游览”,那么效果可能会很不错。

### (四) 以客观事实为依托原则

客观事实是指独立于人的意识之外,又能为人的意识所反映的客观存在,它包括自然界的万事万物和人类社会的各种事物,其中有的是有形的,如名山大川、文物古迹,有的则是无形的,如社会制度、旅游目的地居民对旅游者的态度等。

导游进行讲解时,无论采用何种方法或技巧,都必须以客观存在为依据,即导游讲解必须建立在自然界或人类社会某种客观现实的基础上。

## 二、导游讲解的常用方法

导游员在具体的讲解中,根据内容的不同、旅游者的不同和当时环境的不同采用的讲解



方法也就不同,主要目的是增加内容的生动性,以吸引旅游者的注意力。常见的讲解方法如下。

### (一) 分段讲解法

对比较小、次要的景点,导游员可采用平铺直叙法进行导游讲解,但对规模大的重要景点就不能面面俱到、平铺直叙地介绍,而应采用分段讲解法。

分段讲解法是指将一处大的景点分为前后衔接的若干部分来分段讲解的方法。

分段讲解法运用建议:

(1) 首先在前往景点的途中或在景点入口处的示意图前,导游员用概述法介绍景点,主要包括历史沿革、占地面积、欣赏价值等,并且介绍主要景观的名称,使旅游者对即将游览的景点有一个初步的印象,达到“见树先见林”的效果,使之有“一睹为快”的要求。

(2) 到现场顺次参观,导游员在讲解正在游览的景区时,应注意不要过多地涉及下一景区的景物,但是在快要结束这一景区游览的时候,适当地讲一点下一个景区,目的是引起旅游者对下一景区的兴趣,并使导游讲解一环扣一环,环环扣人心弦。

### 【案例 5-3】

#### 游览颐和园

旅游团队游览颐和园的参观路线一般由东宫门进,从如意门出,所以通常导游员分三段进行讲解,即以仁寿殿为中心的政治活动区、以慈禧的寝宫乐寿堂和戊戌变法失败后的“天子监狱”为中心的帝后生活区,以及游览区的昆明湖和前山(长廊、排云殿至佛香阁的中轴线和石舫)。

### (二) 描绘法

描绘法,就是运用具体形象、富有文采的语言对眼前的景观进行描绘,使其细微的特点显现于旅游者眼前。在实际游览过程中,有些景物没有导游人员的讲解和指点,很难发现其美之所在,更难唤起旅游者美的感受。而经导游人员的描绘后,感受就不同了。

### (三) 突出重点法

突出重点法就是在讲解中避免面面俱到,而是突出某一方面的讲解方法。如果导游员讲解模糊,没有突出重点,游览结束后,肯定不会给旅游者留下深刻的印象。

导游员讲解时应有的放矢,做到轻重搭配、详略得当、重点突出。具体来说,应该针对景点和旅游者两个方面突出重点。

#### 1. 针对景点

(1) 突出代表性。对游览大的景点,导游员必须做好周密的计划,确定重点景观。这些景观既要有自己的特征,又能概括全貌。到现场游览时,导游员主要讲解这些具有代表性的景观。

(2) 突出与众不同之处。同为佛教寺院,其历史、宗派、规模、结构、建筑艺术、供奉的佛像各不相同,导游员在讲解时应突出介绍其与众不同之处,以有效地吸引旅游者的注意力,避免产生雷同的感觉。

(3) 突出“……之最”。面对某一景点,导游员可根据实际情况介绍这是世界(中国、某省、某市、某地)最大(最长、最古老、最高、最小……)的。例如,介绍洛阳的白马寺时,可以



说它是中国最早的佛教寺院等。有时第二、第三也值得一提,如长江是世界第三大河。但一定要注意划定之最的范围,千万不能弄巧成拙。有时范围划定不同,比较的结果也不一样。如云南的抚仙湖是云南省第一深水湖,在中国则是第二深水湖。

## 2. 针对旅游者

导游员在研究旅游团的资料时,要注意旅游者的职业和文化层次,以便在游览时重点讲解旅游团大多数成员感兴趣的内容。投其所好的讲解方法往往能产生良好的效果。

### 【案例 5-4】

#### 游览故宫

面对以建筑界人士为主的旅游团,导游员除一般介绍故宫的概况外,要突出讲解中国古代宫殿建筑的布局、特征,故宫的主要建筑及其建筑艺术,还应介绍重点建筑物和装饰物的象征意义等。如果还能将中国的宫殿建筑与民间建筑进行比较,将中国的宫殿与西方宫殿的建筑艺术进行比较,导游讲解的层次就大大提高了,就更能吸引人。面对以历史学家为主的旅游团,导游员应更多地讲解故宫的历史沿革及在中国历史上的地位和作用,还有在故宫中发生的重大事件。

### 【案例 5-5】

#### 参观一座博物馆

导游员的讲解重点或放在青铜器上,或突出陶瓷,或侧重碑林,一切视博物馆的特色和旅游者的兴趣而定。

## (四) 简述法

简述法就是用准确、简洁、冷静的语言,把景观介绍给旅游者,使他们在具体欣赏、品味景观之前对景观有一个初步印象。

### 【导游示范】

#### 月湖景区片段

今天我将带大家游览石林彝族自治县内一个独具特色的景区——月湖景区。它位于大石林东北方向,距大石林景区约 15 千米,属石林县北大村的辖区范围。月湖距石林火车站约 12 千米,距石林县城 22 千米,地处旅游专线(九乡—石林—阿庐古洞)的交通要冲,是从省会昆明至泸西阿庐古洞、丘北普者黑、罗平多依河等风景区的十字交叉路口。

景区面积约 7.62 平方千米,由大大小小约 40 余个湖泊组成。湖泊一个紧挨着一个,相互毗连,湖水也相互沟通,鱼群可以自由往来互访。湖岸石峰林立,高度虽不及大小石林,但其千姿百态、嶙峋怪异,丝毫不在石林之下。湖中三个小岛风姿绰约,鼎足而立于碧波之上。更值得一游的是月湖附近的跃宝山、老挖、雨布宜等彝族撒尼人聚居的寨子。寨子中独特的草房建筑和民族民俗文化有着十分浓厚的地方特色,是月湖旅游资源的重要组成部分。



### (五) 触景生情法

触景生情法是见物生情、借题发挥的导游讲解方法。

触景生情法的第一层含义是：导游员不能就事论事地介绍景物，而是要借题发挥，利用所见景物使旅游者产生联想。触景生情法的第二层含义是：导游讲解的内容要与所见景物和谐统一，使其情景交融。

#### 【案例 5-6】

##### 故宫太和殿导游讲解

如当旅游团参观故宫太和门广场、高大巍峨的太和殿时，导游员可适当描述皇帝登基时的壮观场面：金銮殿香烟缭绕，殿前鼓乐喧天，广场上气氛庄严肃穆；皇帝升殿，文武百官三跪九叩，高呼万岁万万岁。还可讲一点末代皇帝溥仪三岁登基时被这隆重的场面吓得直哭，闹着要回家，而他的父亲连说“快完了、快完了”哄他的历史趣闻。旅游者望着宏伟的太和殿，听着导游员风趣的讲解，定会发出欢快的笑声。

触景生情法贵在发挥，导游员要自然、正确、切题地发挥。

### (六) 虚实结合法

虚实结合法就是在讲解中将典故、传说与景物介绍有机结合，即编织故事情节的讲解手法。就是说导游讲解要故事化，从而产生艺术感染力，使气氛变得轻松愉快。

虚实结合法运用建议：

(1) 这里的“实”是指景物的实体、史实、艺术价值等，“虚”是指与景点有关的民间传说、神话故事、趣闻逸事等。“虚”与“实”必须有机结合，以“实”为主，以“虚”为辅，并以“虚”加深“实”的存在。在中国，几乎每一个景点都有一个美丽的传说，如杭州西湖有“西湖明珠自天降，龙飞凤舞到钱塘”的传说。

#### 【案例 5-7】

##### 意大利和比利时的导游

意大利的导游员擅长编造典故——介绍罗马城何处杀人最多，古庞贝城的大火从哪条街烧起，罗马竞技场的猛兽从哪个门出来的，圣彼得教堂如何建造的，等等。他们眉飞色舞的表情、滔滔不绝的话语，很能令游客信服。

比利时的导游员在讲解时也很善于运用题材。在旅游者游览比利时南部的滑铁卢时，导游员讲到了 1815 年拿破仑率领法军和英、普联军作战双方兵力布置情况，并说明拿破仑本可获胜，不料天公不作美，6 月 18 日这一天下了滂沱大雨，法军因雨水淋湿炮眼而无法开炮，拿破仑在滑铁卢这里打了败仗（6 月 22 日拿破仑宣布退位并被流放）。这样的导游讲解很能引发旅游者的凭吊之情。

(2) 在导游讲解中，虚实结合法运用得好可以增添旅游者的游兴。但在虚实结合法的使用过程中，切忌胡编乱造、无中生有。典故、传说等的运用必须以客观存在的事物为依托，



以增强可信程度。

### (七) 问答法

在导游讲解中,导游员应根据不同的情况,有意识地创造一些情境,提出一些问题,以引起旅游者的注意,激起其欲知某事怎样的强烈愿望,使旅游者由被动地听变成主动地问,使被讲解之景物在其脑海中留下清晰而深刻的印象,同时也可使讲解过程生动活泼,融洽导游员和旅游者的关系。

使用问答法主要有四种形式。

#### 1. 自问自答法

自问自答法是由导游员自己提出问题并作适当停顿,让旅游者猜想,但并不期待他们回答,这样只是为了吸引旅游者的注意力,促使旅游者思考,激起旅游者的兴趣,然后导游员才做简洁明了的回答或生动形象的介绍,给旅游者留下深刻印象。

自问自答法运用建议:这种方法通常用于很难的、客人回答不出来的问题,类似一种疑问式的停顿。导游员使用这种方法是为了吸引旅游者的注意,接下来要讲解的内容是比较重要或关键的。

#### 【案例 5-8】

##### 游览西湖时的提问

刚才有的朋友问西湖的水为什么这样清澈纯净?

这就要从西湖的成因讲起:西湖在 12 000 年以前还是与钱塘江相通的浅海湾,耸峙在西湖南北的吴山和宝石山,是环抱这个海湾的两个岬角。后来由于潮水的冲击导致泥沙淤塞,把海湾和钱塘江分隔开来。到了西汉时期(公元前 206 年—公元 25 年),西湖的湖形已基本固定。西湖真正固定下来是在隋朝(581—618 年)。地质学上把这种由浅海湾演变而成的湖泊叫潟湖。此后西湖承受山泉活水的冲刷,再经过历代由白居易、苏东坡、杨孟瑛等发动的五次大规模的人工疏浚治理,终于从一个自然湖泊成为风光秀丽的半封闭的浅水风景湖泊。

#### 2. 我问客答法

我问客答即由导游提出问题,导游人员引导旅游者回答或讨论的方法。

我问客答法运用建议:

(1) 我问客答法要求导游员善于提问题,所提的问题旅游者不会毫无所知,但会有不同的答案。

(2) 通常要回答的问题不会很难,只要导游稍加提示,旅游者就可以回答出来。

(3) 导游员要诱导旅游者回答,但不要强迫回答,以免尴尬。

(4) 旅游者的回答不论对错,导游员都不应打断,要给予鼓励,最后再进行讲解。

#### 3. 客问我答法

客问我答即游客提出问题,导游员回答游客问题的方法。

客问我答法运用建议:

(1) 导游员要欢迎旅游者提问,这样可以减少导游员唱“独角戏”,增强旅游者与导游



交流的机会。

(2) 当旅游者提出某一问题时,表示他们对某一景物产生了兴趣。导游员对旅游者提出的问题即使是幼稚的、可笑的也不能笑话他们,更不能显出不耐烦,而是要善于有选择地将提问和讲解有机地结合起来。

(3) 导游员要掌握主动权,不要让旅游者的提问干扰了讲解,打乱了安排,不能旅游者问什么就答什么,一般只回答一些与景点相关的问题。在引导旅游者提问时要巧妙地设定问题的范围。

#### 4. 客问客答法

客问客答法即游客提问,由导游员引导其他旅游者回答问题的方法。

客问客答法运用建议:

(1) 有时当旅游者提出某一问题的时候,导游员不立即作出回答,而是把这个问题又转给其他的旅游者,让其他的旅游者来回答,这样能调动旅游者的积极性。

(2) 导游员要扮演好“导演”的角色。

#### (八) 悬念法

悬念法是在讲解时提出某些令人感兴趣的话题,但又故意引而不发,以激起旅游者急于想知道答案的欲望的方法,即“欲知后事如何,且听下回分解”。

悬念法运用建议:

(1) 导游员先提出问题但不告之下文或暂不回答,让旅游者去思考、琢磨、判断,最后才讲出结果。

(2) 可借助其他方法来体现悬念,如问答法、引而不发法、引人入胜法、分段讲解法等都可以产生制造悬念的效果。

(3) 制造悬念法不能运用过多,过多效果反而不好。

### 【案例 5-9】

#### 游览苏州园林

苏州网师园有“月到风来亭”,此亭傍池而建,面东而立,亭后装一面大镜子,将前面的树石檐墙尽映其中。旅游者到此游览时,导游员可提问一句:每当皓月当空的夜晚,在这里可以看到三个月亮。这句话定会引起旅游者的好奇:天上一月,水中一月,怎会有第三个月亮?当旅游者的脸上露出迷惑不解的表情时,导游员才点破:第三个月亮在镜中。旅游者顿时恍然大悟,高兴之余定会赞叹大镜子的安置之妙。

#### (九) 类比法

类比法就是以熟喻生,达到触类旁通效果的导游手法。导游员用游客熟悉的事物与眼前的景物相比较,定会使旅游者感到亲切和便于理解,达到事半功倍的导游效果。

运用类比法可有下面四种具体方法。

##### 1. 同类相似类比

同类相似类比即将相似的两物进行比较。



## 【案例 5-10】

## 一些常用的中外相似类比

导游员在实际讲解中,针对不同国家的旅游者,可将北京的王府井大街比作日本东京的银座、美国纽约的第五大街、法国巴黎的香榭丽舍大街;把上海的城隍庙比作日本东京的浅草;把苏州比作“东方威尼斯”(马可·波罗将苏州称为“东方威尼斯”);讲到梁山伯与祝英台或《白蛇传》中的许仙和白娘子的故事时,可将其比作中国的罗密欧与朱丽叶。

## 2. 同类相异类比

同类相异类比即将两种风物比出规模、质量、风格、水平、价值等方面的不同。

## 【案例 5-11】

## 一些常用的中外相异类比

有的导游员在讲解中,在规模上,将唐代的长安城与东罗马帝国的首都君士坦丁堡相比;在价值上,将秦始皇皇陵地宫宝藏同古埃及第十八朝法老图坦卡蒙陵墓的宝藏相比;在宫殿建筑和皇家园林风格和艺术上,将北京的故宫和巴黎附近的凡尔赛宫相比,将颐和园与凡尔赛宫花园相比。

对同样的两种景物,如果要比较的是相同之处,则可以选择同类相似类比;如要比较的是不同之处则可选择同类相异类比。这两种方法可以同时使用,互相并不矛盾。

## 3. 时代之比

导游员在导游讲解时,可进行时代之比。由于各国纪年方式不同,在介绍历史年代时应应用旅游者能理解的表述方式。

## 【案例 5-12】

## 故宫的建设年代

第一种介绍说故宫建成于明永乐十八年,外国旅游者听了效果不会好,因为一般不会有几个外国旅游者知道这究竟是哪一年。

第二种介绍说故宫建成于 1420 年,讲解的效果比第一种好一些,这样说起码给了一个通用的时间概念,但仍不能给人以深刻印象。

第三种介绍说在哥伦布发现新大陆前 72 年、莎士比亚诞生前 144 年,中国人就建成了面前的宏伟建筑群,讲解效果最佳。

第三种介绍方法不仅便于外国旅游者记住故宫的修建年代,留下深刻印象,还会使外国旅游者产生中国人了不起、中华文明历史悠久的感觉。



#### 4. 换算

换算就是将抽象的数字换算成具体的事物,以方便旅游者理解。

##### 【案例 5-13】

###### 故宫导游

导游在介绍故宫的时候如果直接说故宫的房间有 8 704 间,这个数字太过于抽象,不太好理解。可以做这样一个换算:“如果让一个婴儿从出生的第一天开始每天晚上住一间的话,等他把全部房间都住完的话他已经快 24 岁了。”这样旅游者就会发出由衷的感叹。

##### 【案例 5-14】

###### 燕子洞导游

云南建水燕子洞的洞口的高度为 54 米。导游员可以这样来介绍:“将昆明工人文化宫(昆明 20 世纪 80 年代最高的建筑物,高 18 层)放在燕子洞的洞口处,你(指旅游者)站在顶楼还要踮起脚尖才能摸到洞顶。”旅游者对这种换算之后的数字就有了较具体的理解了。

使用类比法,切忌作不相宜的比较,否则会惹旅游者耻笑。

#### (十) 归纳法

归纳法即用凝练的词句概括所游览景点的独特之处,给旅游者留下突出印象的导游手法。旅游者边听导游人员讲解边观赏景物,既看到了“林”,又欣赏了“树”,一般都会有一番议论。导游员这时可以做适当总结,让旅游者留下深刻、易记的印象。

运用归纳法时,语言要简练,应能用较少的几个字来点出景物精华之所在。

##### 【案例 5-15】

###### 各地导游的点睛之笔

上海的导游员曾用“大、洋、挤、全”四个字作为介绍上海的点睛之笔。

云南的导游用“美丽、富饶、古老、神奇”来赞美云南风光。云南大理的导游可以将大理风光概括为“风、花、雪、月”。云南罗平的导游可以用“金花、银瀑”来概括罗平的 30 万亩<sup>①</sup>的油菜花和九龙瀑布群。

对南京则可用“古、大、重、绿”四字来描述其风光特点:“古”是指南京有悠久的历史,曾是六朝古都;“大”是指南京有中国最大的河、最大的桥以及最大的城墙;“重”是指南京在历史和地理两方面都举足轻重;“绿”是指南京树木繁多,平均每一个人占有 10 余棵树,绿色是南京的突出特点之一。



除了这十种方法之外,导游讲解的方法还有很多,如知识渗透法、科学成因介绍法、创新立意法,等等。各种方法并不是独立的,而是相互渗透和联系的,既可以独立使用,又可以几种一起使用。导游员在学习众家之长的同时,应结合自己的特点融会贯通,在实践中形成自己的导游的风格,这样才能获得不同凡响的导游效果。

## 第二节 旅游活动不同场所的导游讲解服务

导游讲解是导游员的主要职责之一,也是旅游者的需要。导游讲解主要涉及五个方面:首次导游讲解,风景游览点的讲解,旅行途中的讲解,游乐及生活方面的讲解,各种场合的翻译讲解。

无论是哪种形式的讲解,要取得较为理想的效果,导游首先要弄清楚听者为何人、对象是谁。正如古人云:“君子不言,言必有中。”讲解不看对象,就等于无的放矢。假如导游员对野生动物保护协会会员们推荐野味餐,不仅收不到好的效果,还可能引起误解和不良后果。因此,必须具体问题具体分析,在了解旅游团成员性别、年龄、阶层、身份、职业、志趣以及客源国历史、地理、文化和风俗民情等一系列相关问题的基础上,分析其主要审美趋向,从而有针对性地安排讲解内容,使旅游者感到对胃口、有兴趣。当然,对于不同场合的导游讲解,其侧重点也是不同的。

### 一、风景区(点)的讲解

#### (一) 讲解要引导游客寻觅、发现、享受美

游览风景名胜是旅游者的主要活动项目,也是导游主要讲解任务之所在。从旅游地理学的角度看风景名胜,可分为自然景观和人文景观。从美学角度看,它们具有美的特征和审美价值,美是两者的共性,包括自然美和人工美。然而,正如法国艺术家罗丹所说:“美是到处都有的,对于我们的眼睛不是缺乏美,而是缺乏发现。”对于旅游者来说,游览的目的是对美的追求,然而追求美并不等于能发现美。因此,导游的任务就是帮助旅游者发现美,指导他们运用中华民族的审美观去欣赏中国的美,去激发他们的审美意识,从而获得美的享受。

#### (二) 讲解中应涉及的内容

导游讲解中应包括以下内容:

- (1) 名胜古迹的历史知识,以提高观赏价值。
- (2) 地理知识。对于风景名胜地,导游应做到“知其然,知其所以然”,不仅要讲其特色,还要讲解其成因,从而一方面使旅游者将感性认识上升至理性认识,提高旅游的审美效果,另一方面也显示了自己的博学。
- (3) 文学知识。涉及与风景游览点相关的逸事传说、神话典故、对联匾额、诗词歌赋、碑帖雕塑等,应予以讲解,以丰富内容,使旅游者充分享受到中国的风景美和文化美。
- (4) 其他知识,如古建筑、宗教、民俗、书法等也应适时适地地给予讲解。

### 二、途中的导游讲解

#### (一) 途中导游讲解的目的

旅行有长、短途之分,根据行速游缓的要求,旅行宜快。

