

见证旅游市场活力与魅力

“导游也是一道美丽的风景”

本报记者 尹婕

旅游热是这个暑期的一大亮点。根据中国旅游研究院预测,这个暑期是过去5年来旅游市场最火热的暑期,预计6—8月国内旅游人数占全年国内旅游出游人数的28.11%,实现国内旅游收入1.2万亿元,约占全年国内旅游收入的27.46%。

活跃在旅游一线的导游度过了一个分外忙碌的暑期,他们带游客赴各地游赏自然美景,到博物馆感受博大精深的中华文化,在城市的街头巷尾品味寻常生活。他们是旅游业的重要参与者,也是旅游市场活力与魅力的见证者。

“我很庆幸自己坚持了下来”

携程日前发布的《2023年暑期出游市场报告》显示,北京、上海、成都、广州、杭州、西安、重庆、深圳、南京、长沙位列暑期国内热门旅游目的地前十名。北京尤受亲子游、研学游群体青睐,故宫博物院、天安门广场、中国国家博物馆、八达岭长城、北京环球度假区、国家自然博物馆等都是预订热门景区,常一票难求。

与门票一样紧缺的是北京地区的地接导游,尤其是优质导游。“即使给出较高的月薪,有时也很难找到合适的导游。”在北京从事旅游行业多年的李平用“稀缺”来形容暑期导游的供需情况。7月中旬,正值旅游高峰期,李平通过朋友介绍、社交平台招聘、向同行“借”等多种方式,从江苏、四川、河北等地招来十多位导游协助带团。

“导致暑期‘导游荒’的一大因素是此前的导游流失。”李平说,疫情发生后,旅游业受影响,不少导游迫于生计改行。最艰难的时候,他需同时做两份兼职维持生活。“但是,我始终不甘心彻底离开旅游行业,再大的困难也有解决的那一天,我一直这样给自己鼓劲儿。”那段奋斗的日子历历在目,“我很庆幸自己坚持了下来”。

旅游业复苏后,像李平一样留下来的导游重新回到工作岗位。春节、“五一”假期、端午节、暑期,短短半年多,他们的工作节奏不断加快,接待的游客越来越多,见证着旅游市场越来越红火。数据显示,今年上半年,国内游重要目的地之一湖南张家界共接待国内外游



游客在福建省福州市三坊七巷历史文化街区参观游览。

谢贵明摄(人民图片)

客1889.22万人次,当地接待国内外游客的导游已突破6500人。

“市场变了,我们也必须迅速做出改变”

方方做导游已有七八年,这个暑期,她一直在家乡四川省广安市带研游学团,目的地只有一个——三星堆博物馆。“从8月初开始,每天至少接待3个研学团,一个团讲解2.5小时左右。”方方的嗓子已有些沙哑。自7月27日试运行以来,三星堆博物馆新馆持续火爆,据统计,每天预约门票点击量超过130万次。出租车司机李师傅常接送游客往返于三星堆博物馆和成都市

区,他见过不少游客因未成功预约门票,只能抱憾而归。

这样的火爆,方方也是第一次经历。“前几年,暑期我很少在家乡带团,带的大多是去成都、九寨沟、乐山等地的团。”方方说,“我真切感受到了人们对传统文化的热情。”

事实上,前几年方方已敏锐地捕捉到游客出游需求的变化。“游客不再满足于走马观花,到此一游,他们对于一个地方的文化、风俗、本地生活方式等越来越感兴趣。”基于这一判断,方方很早就开始有意识地增加自己在传统文化方面的知识储备。“市场变了,我们也必须迅速做出改变。”

“三星堆文化”是四川的一张重要名片,成为方方重点钻研的领域。做了充足准备后,今年暑期,方方接待研学团驾轻就熟。“新馆里共展出1500多件(套)文物,其中近600件文物首次和观众见面,研学团里的孩子和家长们常会提出各种问题,因此,我必须提前做好充足的准备。”讲解时,方方不仅会介绍文物,也会讲一些考古相关知识,小听众们常听得津津有味。

“真诚才能打动人,这一点不会改变”

“敌人攻城了,拿上宝剑……”一边说着,一边模仿起守城的将士。这是一位导游在西安城墙上讲解的场景。这段视频被发布到社交平台后,获得众多网友点赞。这位

“网红”导游名叫杨建,今年70岁。他对历史、地理类知识有着浓厚的兴趣,尤其对古迹文物情有独钟,在1999年、2006年分别考取了全国初级和中级导游资格证,2012年,获得高级导游资格证,2013年,杨建成为一名全职导游。他的讲解生动亲切,知识点密集,总能令听众有所收获。一名听过他讲解的游客这样评价:“从杨建爷爷的讲解中,我能感受到他是真心热爱西安这座城市,也佩服他活到老、学到老的精神。”

导游服务是旅游服务质量高低的重要标志之一,导游水平的高低直接影响游客的旅游体验。被问及“如何做一名好导游”时,很多导游都提到“真诚”一词。

在上海接待“一日游”团队的张燕表示:“旅游业也是服务行业,真诚待客是基本要求,为游客想得更多、更周到,才能让他们获得更美好的体验,成为他们眼中一道美丽的风景。”方方告诉记者,暑期旅游旺季过后,她打算给自己放个假,一是为了陪伴家人,二是为了静下心来“充电”。“这份工作做得越久,我越认识到自己的不足。导游需要学习的知识很多,‘不讲野史、不编奇闻’是我对自己的最低要求。”一位前辈曾告诫方方:“如果要给别人一杯水,自己就得有一桶水。”方方一直以此勉励自己,“我相信,我们的付出游客都感受得到。无论这个行业如何变化,真诚才能打动人,这一点不会改变。”



浙江嘉兴南湖边,一名外教(左二)带着参加培训的导游们模拟外国游客游览过程中的各种场景。新华社记者 徐昱摄

做个好导游门槛很高

张毅文/图

2003年,我加入中青旅行社板块,成为一名北京地接导游,带团去故宫、爬长城、看升旗。为了能去更远的地方看一看,我努力提升自己,自学英语、考领队证,这让我可以走得更远。从东南亚到日韩,从美洲到非洲,从北极到南极……伴随着人们生活水平的提高,我带着团友们走过的地方越来越多。

2008年,我被推选为公司培养的第一批欧洲导游。这让我既兴奋又倍感压力。我用10个月时间,阅读了30多本关于欧洲的书籍,把欧洲地理、各国历史、文艺复兴、绘画雕刻艺术、建筑、大航海、宗教、各大博物馆和旅游景点等熟记于心。那真是一段难忘的学习过程。

2010年夏天,经过3年的努力,我如愿成为公司第一批正式带欧洲旅游团的导游。行前,我反复对着镜子练习讲解,从表情到语气,努力做到对欧洲历史、景点以及博物馆里的艺术品如数家珍。第一个团赢得了满堂彩,此后,我不但自己带团,还为公司培训新的导游和领队。



受疫情影响的3年,很多同事转型或改行,但我仍然坚守着,对我来说这不仅仅是一份工作,更是我的热爱和整个青春。3年里,我自学欧洲的艺术史,将卢浮宫、大英博物馆、乌菲兹美术馆、美第奇宫里那些珍贵的艺术品深深地印在我的脑海。我相信,旅游行业一定会有所改变,过去那种大水漫灌式的

带团模式会逐渐被淘汰,年轻人成为旅游业的消费主力,他们接受过良好的教育,有学识、有见解,更在乎内心的充盈与知识的获取,也更加看重“有智慧的旅行”。无论对于旅游企业还是导游来说,这都是新的机遇和挑战。

7月6日,我迎来了疫情后第一个意大利旅游团,21位团友中一半

年轻人一半老年人,最大的66岁,最小的7岁。如何讲解,着实让我费了一番脑筋。为了能够更好地为游客提供服务,我在出发前联系每一位客人,给全团建立微信群,提前在群里分享欧洲旅游注意事项。我还随身携带一个“导游百宝箱”,里面装着各种小工具、简单的医疗用品等,以备不时之需。这些贴心的小细节深深地打动了游客。欧洲一些博物馆内不允许大声说话,我就在大巴车里一边展示平板电脑中存储的相关图片,一边讲解。不同的游客喜欢不同的讲解风格:孩子们喜欢看生动的图片视频,给老年人讲解需要放慢语速,年轻人喜欢诙谐幽默的语言,这些都需要细心揣摩。

做一个导游很容易,但要做个好导游门槛很高,单靠背讲解词远远不够,还需要大量的知识储备和良好的语言表达能力,更重要的是有一颗服务游客之心。

我热爱导游这份工作,希望能带着更多游客行遍千山万水。

(作者系中青旅遨游科技发展有限公司产品运营事业部领队中心领队)

左上图:张毅(画面中间穿着黑衣者)和团友在上海浦东机场集合,等待出发前往瑞士。



“旅游老兵”再出发

盛毅文/图

2008年,我开始从事旅游行业,2010年进入中青旅行社板块工作,至今已有13年,可以说是一名“旅游老兵”。新冠疫情发生后,整个旅游业陷入了沉寂,对于出境游的冲击尤其大。许多从业者迫于无奈,离开了从事多年、十分热爱又熟悉的旅游行业。

1月20日,文化和旅游部办公厅发出通知决定,2月6日起,试点恢复全国旅行社及在线旅游企业经营中国公民赴有关国家出境团队旅游和“机票+酒店”业务。这无疑是一个令人振奋的重磅消息。这个消息一发布,仅我所在的中青旅遨游科技发展有限公司出境游咨询量环比上涨358%,签证咨询量环比上涨600%,境外目的地关键词搜索量上涨500%。人们的出境游意愿高涨。公司迅速组建相关业务部门并采购,设计旅游产品及线路。

很快,我们迎来了出境团队游业务恢复后的第一个出境团队。至今我仍清晰地记得,2月6日晚,我在机场和团友们会合,游客张叔叔对我说:“小盛啊,我们等了你3年了……”抵达泰国首都曼谷,登上旅游大巴,当我拿起麦克风开始介绍,看着久违的游客,我内心的激动无以言表。

我们都对出境游的前景充满了期待。3月初,中青旅遨游科技产品运营事业部领队中心启动领队招募工作。截至目前,我们招聘的专职出境游领队已超过90人。

这大半年,我公司出境游成团量的增长远超我们的预期。据不完全统计,今年暑期,欧洲、中东非、新西兰、东南亚等目的地共排团442个,出境游领队人均5团。从接到公司委派的带团任务到核对团员资料信息、联系客户、做行前准备等,每一个步骤都需紧密衔接。领队们虽然忙碌却总是嘴角上扬,“真的没想到还能回到自己热爱的工作岗位,我会更加珍惜这份工作。”这样的话语我已听很多同事说过。我想,每一位重新回到旅游行业的同行者都有同感,也会用专业负责的态度为游客提供高品质服务,带领游客在出境旅游时展现中国游客的文明形象。

8月10日,文化和旅游部办公厅发布《关于恢复旅行社经营中国公民赴有关国家和地区(第三批)出境团队旅游业务的通知》,至此,第三批名单上的目的地国家和地区已扩展至138个。有专家预计,下半年我国将迎来出境游市场快速恢复期。这意味着我们公司的业务范围将再次扩大,我们即将迎来更加忙碌而充实的工作。想到这里,我这个“旅游老兵”干劲十足。

(作者系中青旅遨游科技发展有限公司产品运营事业部领队中心总经理)

上图:盛毅(后排右一)和游客在泰国合影留念。

向更多人介绍“大美青海”

申燕文/图



提起“导游”这个职业,很多人羡慕不已,认为这是一个可以全国各地甚至全世界到处玩的职业。真当了一名导游,才能体会其中的酸甜苦辣。

我大学毕业后留在陕西西安当了一名中专老师,每天备课、讲课,十分充实。2002年,为了陪伴家人,我回到家乡青海西宁。一次偶然的机会,我父亲在报纸上看到了一则“导游报名”的消息,建议我去试试。我很想多看看外面的世界,第二天就去报名。2004年初,我成绩合格,顺利拿到了导游证,从此开启了我的导游生涯。

带团后才知道,书本上的知识远远不够。要成为一名合格的导游绝非一朝一夕之功,我们不仅要具备基本的职业素养,待人热情,举止端庄,文明讲解,遵守守时,尊重他人,善始善终等,还要贴近游客,贴近生活,懂得与游客良好互动。青藏高原上的景点间距离远,游客坐车时间长,一段好的讲解可以让游客们轻松地愉快地度过这段时间。来到青海旅游的游客除了想要多了解当地的自然风光、历史人文外,也对当地少数民族民俗民风等兴趣浓厚。于是,我在工作之余不断学习,并在实践中总结和提高业务水平。

每当我拿起话筒面对游客,介绍起“大美青海”的山川、湖泊、草原、牧

场以及中国第一颗原子弹、氢弹研制基地时,我的心底就会油然而生身为青海人的自豪,我的讲解也就带上了发自肺腑的真情实感。我相信,这种真诚一定可以传递给游客。所以,每一次旅行结束,当游客发出对青海美景的赞美、对青海人的敬佩时,我的心底便会暖流涌动。我想,导游这份职业带给我的归属感和荣誉感,就是来源于游客的认同。

近几年,青海独特的山川、森林、草原、湿地等生态景观,吸引越来越多的游客前来。今年暑期,青海旅游热度不断攀升,茶卡盐湖景区单日最高游客量突破4万人次。很多90后、00后游客来到青海。据统计,00后游客同比增长120%。

这让像我一样的青海当地导游倍感振奋,我们期待未来能向更多游客介绍青海。

很多人问我,如果让我重新选择,还会当导游吗?我不假思索地回答:会!我看好旅游行业的发展前景,也真心热爱这份“一直走在路上”的职业,更热爱我的家乡,我愿意做一朵扎根青藏高原的格桑花。

(作者系青海远山国际旅行社有限公司导游部经理)

上图:申燕(前排中间)和游客在青海湖。