

看!“最受游客喜爱导游”如何把苏州之美告诉游客

10月30日,江苏省文化和旅游厅公布了江苏省30名“最受游客喜爱导游”名单,其中就有4名苏州导游。他们是苏州导游群体的优秀代表,且看她们如何诚信服务,把苏州之美讲述给每一位游客的。



顾凤娟:向游客讲活苏州故事

苏州海外旅游有限公司的高级导游顾凤娟有一大批荣誉光环:国家金牌导游、全国优秀导游、江苏省金牌导游员、苏州市金牌导游员、苏州市明星导游员,在全市旅游界具有一定的知名度和美誉度。

进入旅游行业18年来,顾凤娟坚持不断学习,努力提高讲解水平和服务技能。她不但努力学习导游知识和服务技能,而且特别善于学习研究经济社会发展概况,并结合城市旅游发展和旅游产品转型升级,创造出一套具有城市特色和文化内涵的讲解词,受到广大游客,特别是高层次会务游客的欢迎。除了在知识更新上下功夫,顾凤娟还注重服务能力的提升,她拜师学唱苏州评弹,一丝不苟地练习普通话吐字归音,与民间艺人交朋友,利用业余时间搜集与苏州文化有关的小道具,通过交流、学习、探索,琢磨游客需求,把鲜活的苏州生活介绍给各地游客。

从2004年开始,顾凤娟经常参加苏州市重要政务活动旅游接待。每次接到任务,她总是详细研究活动主题,揣摩讲解重点,根据客人不同特点和需求,提供不同讲解内容,每次都能讲出特色,每次都有新意,逐步形成涵盖文艺界人士、投资商、技术专家、建筑师、医生、政府官员及跨境游客、跟团游客、旅游同行等不同群体的导游词,受到广大游客的肯定和喜爱。

导游职业以讲为主,但顾凤娟不但能讲而且能写。她经常在各种报纸

杂志上发表文章,其中相当一部分是关于景点、旅游经济等的游记类文章,还多次参与苏州导游讲解词编写工作。她通过撰写这些文章、教材,一方面把平时的所思所想记录下来,形成较为系统的关于导游工作和苏州旅游的资料,另一方面在更为广阔的舞台发挥了才能。

获得诸多荣誉之后,顾凤娟没有沾沾自喜、裹足不前。她积极参加旅游部门组织的各类培训活动,向老导游、专家学者学习,同时毫无保留地把自己的知识和技能传授给年轻的新人门的导游。她在苏州市各旅游院校和培训机构开设导游考前培训课程、城市旅游专题讲堂、园林景点示范讲解、新景点示范讲解等多门课程,深受师生好评。她还协助姑苏区和古城区、市教育局等机构完成社区干部文化课堂、专业师资培训、古城保护志愿者培训等讲课任务,获得社会各界充分肯定。

近年来,顾凤娟在志愿服务方面也花了很多心血。2014年9月,她申请加入苏州市名人馆志愿队,除了参与馆内常规讲解服务、搜集名人资料等志愿工作外,她还加入到名人馆面向社会群体的公共教育活动,以儿童、青少年、成人、老人等不同对象策划相对应的专题活动;通过讲座、视频、小微课程、手工实践、实地走访等多种形式讲述名人故事,传播名人精神。2017年,顾凤娟又加入苏州方言保护委员会,成为传承、弘扬苏州方言的志愿者。

曲小青:用责任心感动游客

苏州文化国际旅行社有限公司中级导游(粤语)曲小青从业25年来荣获“江苏省优秀导游员”、“苏州市明星导游员”、“苏州市品牌导游员”等称号。

自1995年从事导游行业以来,曲小青一直坚持在带团的第一线,25年来累计接待游客超过10万人次,曾参与过李光耀、李显龙、包玉刚、董建华、连战夫人等政要、名人的接待工作。作为一名一线导游员,她见证了旅游由当年的外事接待向市场化发展的转型,亲历了从接待外宾到带领中国人出国旅行的角色转换,对苏州旅游的发展成就感受颇深。从业25年,她始终保持接待工作最佳记录,获得客人的肯定与表扬。

旅游接待工作接触人群广,遇到突发事件多,但导游员的责任心和服务意识,有时能及时化解游客的困境,将“小惊吓”变成“小确幸”。2017年冬天,由小青接待一个海外华侨团,行程还剩下两天,就要送客人去机场返程了,可当晚将近12时,酒店工作人员突然打电话给曲小青,说她团里有位老人在房间里摔断了臂膀,由小青二话没说立即赶到客人房间,只见摔伤的老太太在床上痛苦地大声呻吟,同行的3个家人很是焦急。由小青首先仔细询问了老人是在哪摔的?怎么摔的?现在的伤势如何?摔伤的老太太反复说她的臂膀摔断了,

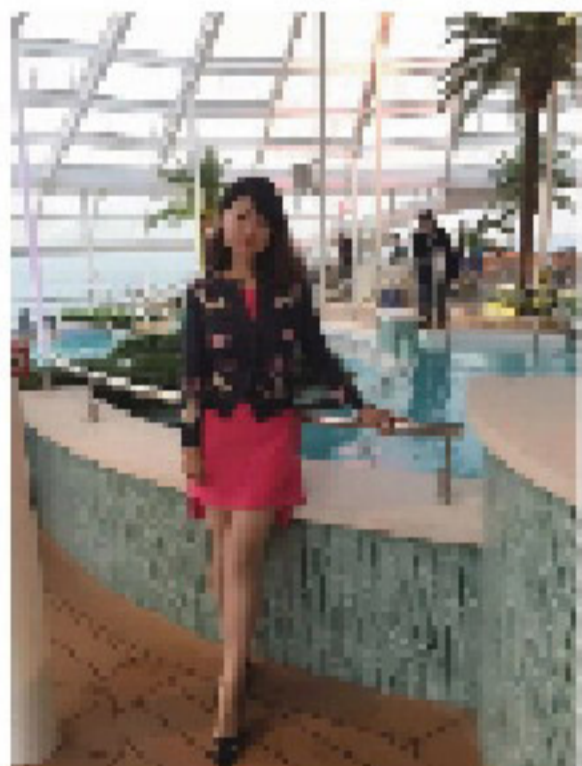
一直大声地喊疼。由小青仔细观察认为,这一致造成她胳膊断的可能性不大,不过为了保险起见,建议去医院急诊。同时,她不忘提醒游客,如果他们从加拿大来中国旅游前买了旅游意外保险,也需要这里的医院出具证明才能得到相应的理赔。在她的陪同下,伤者及其家属去了附近的医院。

经初步检查,医生诊断老太太只是受到外力造成皮下组织挫伤,吃点止痛片涂些外用药膏就好了,并无大碍。但就在这时,伤者首肯自语地说“年龄大了,最近常摔跤,腿脚不好啦”,于是医生建议她拍个片子看清楚,但伤者及其家人都认为时间太晚了,明天大清早还要赶飞机,既然没大碍就不拍片了。由小青却坚持劝说他们听从医生的建议,拍片检查。最后,根据片子确认伤者右腿下方生了个小囊肿,看尺寸大小应该长了半年左右,目前看是良性的,但建议回国后抓紧时间复诊。陪同客人看完急诊回到酒店,已经是次日凌晨4时了,由小青顾不上好好休息,过会儿不久又把客人安全送上飞机。

过了不到2周时间,这家人从加拿大打越洋电话给曲小青报平安,说她是他们的救命恩人——老太太在中国摔了这跤,幸亏有中国导游坚持带他们看急诊,当场拍片检查及时发现腿部囊肿,现在老人已经成功地做了手术,身体无大碍了,万分感谢导游人认真负责的态度。



项筱倩:热心传达文明旅游



苏州市乐多国际旅行社有限公司中级导游(粤语)项筱倩先后荣获三届苏州市品牌导游,2017年江苏省旅游百佳人才,2018年国家金牌导游。

自1999年进入旅游行业,项筱倩不管是作为金牌导游带领苏州客人去中国境内各地旅游,还是接待外地来苏参观游客,或者作为领队带团前往境外旅游,她都以认真负责地完成任任务外,还努力向客人传达文明旅游理念,获得众多游客好评和喜爱。

从2004年开始,她经常性地参与各种接待活动,包括每一年的苏州国际旅游节和世界宗教大会、世博会、2017世界城市峰会、第20次中日韩环境部长会议等接待工作,曾于2015年以导游身份参与主持苏州国际旅游节开幕式现场直播,以及城市微旅行导游讲解词编写等工作。

项筱倩她的人生座右铭是“任何事情,要么不做,要做就要尽力做到最好!”为了更好地服务游客,她做了很多方面的努力。比如,每天不停练习广东话,以便更流利地为香港客人进行讲解;买回日语和韩语书籍自学基础语法,通过观看日剧和韩剧学习日语和韩语的日常会话,以便出境游时能更好地与当地相关人员沟通,可以在游客用餐、购物时为其进行翻译。她利用业余时间重回苏州大学校园,学习并考取中级心理咨询师证书,以便更好地了解游客心理,在游客有情绪问题的时候加以疏导,提供更优质的服务。她专门参加红十字会举办的急救培训并取得证书,同时学习、练习推拿拍打技能,在无法用药的情况下用物理手法帮助身体不适的游客。

在努力做好本职工作的同时,项筱倩热衷于公益活动。她是苏州市名人馆、苏州暨莲花助学联合会的资深志愿者,参与“老苏州讲苏州名人故事”活动,经常参加暨莲花助学联合会的走访、义卖、联欢等各种活动帮助贫困学生,曾在寒暑假的邮轮上为希望工程相关活动做过主持和宣讲工作。

项筱倩经常到学校给旅游专业的学生上现场讲解课,参与各种新人培训教育工作,并且是江苏省导游资格现场考试的考评员,每年为苏州的旅游事业发现新鲜血液,找出适合的人才。多姿多彩的生活让她更加热爱自己的工作。

何金玉:红色旅游传播者

苏州沙家浜旅游发展有限公司景区讲解员何金玉,从2006年开始在沙家浜景区从事景区讲解员工作。十多年来,何金玉始终将“游客满意”放在首位,取得不俗的成绩,曾荣获“中国好导游”、“苏州市金牌导游”、“常熟市金牌导游”、“常熟市旅游产业个人先进工作者”,以及“第三届全国红色旅游导游员大赛”二等奖、“江苏省红色旅游故事大赛”二等奖等奖项。在平时工作中,她不仅关注自己熟悉的旅游业,还把目光投向社会发展方方面面。沙家浜景区这个爱国主义教育基地为她提供了广阔的舞台,激励和鞭策着她,让她牢记作为一名导游的使命感和一份传播当地文化和倡导文明旅游的责任感。

何金玉始终认为,红色旅游景区讲解员是红色文化的代言人和传播者,要认真地为游客讲解革命史实,让他们在红色之旅中受到教育和洗礼。每当站在沙家浜革命历史纪念馆中讲解革命先辈经历的那段峥嵘岁月,每当面对革命纪念馆重温入党誓词的党员时,她都会很投入,用富有感染力的讲解,让每位游客更加坚定革命信仰,同时也传达着她对本职工作的热爱和业务上精益求精的决心。

十几年来,她接待了数千个团队,无数次受到客人表扬。曾有一位游客说,他去过全国那么多景点,第一次碰到讲得这么好、这么富有亲和力、这么富有感染力的导游。何金玉把游客的好评化作继续前行的动力,精益求精的压力。她说:“全国有那么多导游,我肯定不是最出彩的那一个,要担得起游客口中的好评,还要继续努力。”

(陈鹤森 陈东兵)



全国诚信维权单位
全国百强商场



昆山商厦

《诚信经营·借鉴篇》特约刊出