

导游如何做好政务接待与讲解

沈莉莉

1. 广州市导游协会, 2. 广州市民宿协会

摘要: 未来旅游行业中高度定制化“公务活动”将成为一个新增长点。采取政府购买服务方式, 由旅行社承接相应的接待服务安排将成为常态。为更好应对市场需求, 解决导游在政务接待与讲解中的痛点与难点问题。本文通过五个板块, 从选题的来源与意义、政务接待的基本定义、讲解工作要求、服务与应变、成长与提升等方面进行详细的阐述, 推动导游在政务讲解与接待中实现规范化和系统化的提升, 更好满足市场发展的要求。

关键词: 政务接待; 政务导游; 讲解

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6288.2022.02.164

一、选题的来源与意义

(一) 选题的来源

党政机关: 各级党政机关虽明确政务接待的部门职能, 但大多是由办公室工作人员兼任, 同时因人员对政务接待工作水平参差不齐, 加上除政务接待工作外仍承担大量事务性的工作。故一旦涉及大型政务接待时, 就会出现临时组建接待班子, 抽调人员组成接待团队以应对工作的情况。不仅耗费大量人力物力精力, 也由于专业程度不高, 导致接待效果不佳, 甚至造成铺张浪费的情况出现。

企事业单位: 基本无专门的政务接待部门, 更无专业的政务接待讲解人员。一旦涉及有上级业务主管部门领导来企业考察调研时, 就会出现经验不足, 准备和应对不充分的情况, 既讲不出又讲不好本单位的成绩与亮点, 又无法展现单位富有成效和成果的一面, 更无法留下良好的印象, 充分影响接待的质量和效果。

(二) 选题的意义

1. 理论意义

在《文化和旅游部关于加强政策扶持进一步支持旅行社发展的通知》中, 第一条第(二)明确指出“鼓励各级国家机关、企事业单位、社会团体进行的党建活动和公务活动, 委托旅行社代理安排交通、住宿、餐饮、会务等事项。”由此可见, 未来旅游行业中高度定制化“公务活动”将成为一个新增长点。采取政府购买服务方式, 由旅行社承接相应的接待服务安排将成为常态。同时, 企事业单位也可以将政务接待交由旅行社进行服务承接, 达到正面宣传与推广的效果。

2. 现实意义

国外不少地方以招标方式进行服务外包, 不仅可以专业的事由专业的机构和人员处理, 还能普遍节省大量的经费, 一举数得^[1]。但国内旅行社普遍存在承接政务接待经验不足、人才不匹配的情况, 而对于一线人员政务导游来说, 如何做好政务接待与讲解工作则更是重点和难点。本文不仅从思想定位上着手, 专业理论上入手, 更从专业技能方面切实给出可行性方案, 帮助行业发展, 充分展示和提升新时代导游的专业素养和技能。

二、政务接待基本定义

(一) 政务活动

是为了完成上下级之间, 平行机关之间的政务活动而进行的接待, 是各级党政机关政务职能的重要环节

^[1]。而在2013年12月中共中央办公厅、国务院办公厅印发《党政机关国内政务接待管理规定》中对国内政务定义为“出席会议、考察调研、执行任务、学习交流、检查指导、请示汇报工作等政务活动。”本文仅针对国内政务活动, 涉外接待和西方国家的政务活动不在本文参考范围内。

(二) 政务活动的作用

政务活动不是简单的参观走访活动, 而是当地政府、企业展示城市/企业管理水平高低, 宣传城市/企业文化的窗口, 传递和交流信息, 起到成果展示、招商引资、牵线搭桥、合作互惠的作用, 从而充分展示城市/企业综合实力的一项重要政治工作。

(三) 政务接待的特点

政务活动由于是展示城市/企业综合实力的一项重要政治工作, 故接待存在时间紧、任务重、变化快、要求高的特点。接待方务必高度重视, 严阵以待方能做好接待与讲解工作。

(四) 政务接待意识

为做好政务接待与讲解工作, 政务接待人员必须牢固树立“四个意识”, 包括政治意识、大局意识、文化意识、服务意识。

政治意识: 政务接待工作首先是一项政治工作, 要从政治高度看问题, 注意政治纪律, 强调活动的重要性和严肃性;

大局意识: 政务接待是展示城市/企业实力与形象的一次对外活动, 需要多方配合互相支持方能做到完美呈现, 正所谓一荣俱荣, 一损俱损。接待人员首先要不计个人得失, 不计个人荣辱。以大局为重, 勇担责任, 做到关键时刻不怕事不躲事不推事, 主动承担责任, 为活动负责到底。

文化意识: 牢牢把握讲好中国故事, 传播好中国声音, 展示可爱、可亲、可敬的中国形象的宗旨。把接待工作试做一次本土文化的展示, 通过接待安排与讲解工作, 全方位多角度展现及讲述城市历史、讲述城市文化, 讲好城市故事, 传播时代强音。

服务意识: 接待工作的底色是服务, 以人为本, 以客为先始终是工作的宗旨。在设计接待方案中始终要以客人的感受为重, 做到让客人宾至如归、乐而忘返、满意而归。

(五) 政务导游

1. 政务导游定义

指受旅行社委派，担任旅行社承接当地政府或企事业单位政务活动负责执行讲解与接待工作的导游。

2. 政务导游的定位

作为一线的工作人员，导游此时是一个城市/企业的形象代言人，更是来访嘉宾全方位，多角度了解参访城市/企业历史文化、经济成就、创新成就的窗口。导游的一言一行侧面代表城市/企业水平和综合实力高低，其中讲解质量与服务水平影响了整个政务接待水平的高低。

（六）政务导游分类

根据工作场地及工作内容，可将政务导游分成以下三类：

1. 定点接待

指负责在某一个固定场所专门进行讲解与接待服务的人员；

特点：时间短、任务重——风卷残云之势

要求：对该点了如指掌，如数家珍；着重掌握三点：重点、要点、亮点；眼明手快、随机应变。

2. 车上讲解员

指负责在前往参观点途中的车上进行讲解与接待服务的人员；

特点：空间小、注意力高度集中

要求：把握讲解节奏，注意上下环节衔接和沟通；高度紧张，观察敏锐，能够根据情况及时调整讲解内容和重点

3. 全程接待

指负责在整个接待活动中的全程讲解与接待服务的人员；

特点：工作时间长、互动充分、涵盖范围广

要求：综合素质高；知识储备充足，能够做到细分专题讲解；高度配合各环节衔接，做到随时查漏补缺，临时补位。

三、讲解工作要求

（一）讲解的定义

讲解指解说、解释，最早出自《史记·项羽本纪》

讲解，就是在观察的基础上进行思考，合理地说明事物变化的原因，事物之间的联系，或者是事物发展的规律。

（二）讲解语言基本要求

1. 正确性

语音语调正确、运用精确的词语、内容反映客观事实、并且要有客观依据。

例：讲解人文和社会景物时，讲解信息来源要可靠和正确；讲解自然景观时必须要有科学依据，未经考证的数据或内容不得轻易引用。

2. 适切性

切旨、切情、切境、切己、切人、切时

例：讲解时要根据对象、场景、事件的不同进行适当调整，如，借题发挥、借景发挥、借物发挥等方式，适当进行多种延展，扩展讲解内容。

3. 逻辑性

需要保持连贯性，讲解中注意将一个问题一个事件

讲清楚讲透彻，说清是什么、为什么，注意前因后果、保持内容的完整性层次性。

4. 生动性

讲解使用的语言做到鲜明生动，灵活多样，运用比喻、拟人、对偶、引用诗词等方式进行讲解，同时加以适当的幽默，引发听众的兴趣。

（三）讲解原则

1. 调整定位，明确目标

政务接待与普通旅游团不同，因此在心态及定位方面必须有清楚的认识。接待人员要做到落落大方，不过分谦卑，不过于随意，一言一行都要以高标准要求自己。同时在上服务上要更细心，更热情，充分展示主人翁精神与魅力。

2. 简洁明了，突出重点

说话内容言简意赅，清晰明了，不瞎扯不没事找话说，避免废话、过多的语气助词及无关痛痒的话，注意方法方式，做到不卑不亢。讲解突出重点和专题，有的放矢。

3. 首尾呼应，分段介绍

将车上讲解时间进行分段分主题讲解，每次不超过15-20分钟（刚出发时可视来宾情况延长讲解），但遇到领导在谈论事情时，则不进行讲解。注意留出空余时间让领导们自由交流及休息，而不是从头讲到尾，搞疲劳战术。

4. 主流为主，民俗为辅

政务接待以主旋律讲解为主，从政治、经济、文化等各方面展示当地的新思路、新发展、新变化、新成绩。突出与参观主题相契合的各种可喜成果。同时可穿插部分民俗及当地风土人情。

（四）讲解词撰写

讲解词是匹配政务接待的重要辅助工具，也是讲解员重要的“剧本”，一篇立意深刻，富有大局观既能综合反映成果成就又能充分展示实际工作成效的讲解词就显得尤为重要。一篇高质量的讲解词应具备以下几点要求：

1. 明确主题

政务接待都是主题性明确的活动，因此弄清活动主题，了解主题背后的来龙去脉、历史渊源方能确定本次接待考察的重点，方能做到讲解词富有针对性，有的放矢。

2. 明确重点、亮点、特点

每一次的接待都是一次实力的展示，当前发展的最新成果、重要成绩、喜人变化包括创新方向都是值得大书特书的地方，应着重讲解与介绍，并作为考察中的重点项目安排实地考察和走访。

3. 明确路线

接待讲解是一个动态的服务过程，匹配参观路线、乘车路线进行分版块、分区域的沿途介绍，要做到移步换点、点随人动、讲伴其行，三者紧密结合就需要反复测试和调整路线，确保紧密合缝，滴水不漏，于无形中潜移默化进行。

4. 资料收集

讲解词起草是一个由薄变厚、再由厚变薄的过程，

要先广泛搜集所需资料素材，再通过梳理分析、提炼加工、归纳整理，形成观点鲜明、逻辑严密、结构完整的讲解词。在收集资料时注意整理年度城市政府工作报告；考察城市概况（政治、经济、时事、政策、历史、人文）；本地文化专题（历史、名人典故、传统习俗、地域文化）；考察点背景资料（概况、历史、现状）；特定专题（因来访对象不同而准备）。

5. 文风求“实”求“新”

“实”：措辞不一定华丽但要准确，要实实在在，直奔主题，言简意赅，实话实说。避免空洞无物、好大喜功，华而不实的讲解词。通过讲道理、摆事实、明思路、列措施、列行动，多用事例、数据进行佐证，不讲脱离实际的话，不讲虚话、套话，不空喊口号不照本宣科。

“新”：注意发掘新情况、新亮点，避免老调重弹、流于俗套，可多使用横向对比及纵向对比，于同类企业/城市/产业，历史发展的进程中等多角度进行比较，对材料进行创新性加工。同时注意与时俱进，适当使用具有时代特征的证面语言词汇，适当引经据典，增加文采和文气，让讲解词多一些神韵和意趣，增强讲解词的感染力。

6. 慎用神话传说

本地传说故事如无相关历史佐证材料，则能不讲则不讲。即便要引用相关故事，注意一笔带过，不要成为讲解介绍的重点。

（五）注意事项

1. 正面宣传注意推广

政务接待讲解所讲解的内容必须是正能量，均需以正面展示城市/企业形象为标准，符合国家法律法规，符合公序良俗的要求。做好“三讲三不讲”，讲政治讲文化讲成绩，不讲负面信息不讲争议话题不讲低俗故事。

2. 不做游戏不搞活动

政务接待中，由于来宾身份及工作性质所限制，对车上的休闲活动并不热衷，尽量避免搞活动及游戏。但可根据来宾的反映适当增加一两个有特色的活动活跃气氛。如本土民歌或方言歌曲，但题材均需正面及不带颜色，最好契合活动主题或参观场景，做到有的放矢有感而发，而非生硬展示。

四、服务与应变

（一）服务要求

1. 要树立强烈的服务意识

政务接待工作要以人为本，注重营造热情得体、方便舒适、安全卫生的环境和氛围。做到换位思考，时刻考虑客人的感受和感觉，做到“以人为本，以客人为尊”，把人性的理念注入到每一个接待环节中。于细微之处见真情做到热情好客、真诚服务、细心周到、无微不至，努力使客人对城市/企业留下美好又难忘的印象。

2. 要摆正服务者角色

政务接待导游既是讲解员，也是服务员，同时也是重要活动的保密员。因为要记住非礼勿听、非礼勿视、非礼勿动。不要一看到领导与其他人交谈，耳朵就竖起

来想要打探情况；不能随意对外透露领导的行踪；领导私下场合交谈内容；未经领导允许不能私自翻阅领导个人资料、物品及相关的会议材料。

3. 要时刻注意自己的行为

细节决定成败，一个小的细节就容易导致政务接待的失败。注意长幼有序，注意工作角色的不同，做到谨言慎行。时候谨记做到“五不要”：不主动向领导伸手握手、不主动邀请领导合影、不主动向领导要电话加微信，不在领导表态前随意表态，不随意炫耀个人经历。把握尺度，注意分寸。

（二）突发事件的应变处理

处理原则

（1）沉着冷静、不卑不亢

在关键时刻，必须做到处变不惊，快速反应，随着情况变化，灵活调整接待安排，从容应对，高质量地完成工作，这是对接待工作能力、水平的综合检验，也是衡量接待工作水平的重要标志。

“猝然临之而不惊，无故加之而不怒”。政务导游要有“泰山崩于前而色不变”的气度和魄力，遇到问题沉着冷静，认真思考对策，适度寻求支持和支援。

（2）保持微笑、落落大方

遇到突发事件不要慌，保持微笑，通过微笑调整心态，也通过微笑传递客人解决问题的勇气和信心。

（3）做好当下、不计得失

政务无小事。即便做好万全之策，也难免出现百密一疏的情况。出现问题既不要一味把责任推到别人身上，也不要过分自责，通过各种方式和方法进行善后处理，以顺利圆满完成接待工作为第一原则。不计较个人得失，不在意个人荣辱。

五、成长与提升

（一）勤学苦练

要勤于学习，乐于学习、热爱学习，不仅要学习理论、学习时事政策，对党的路线方针政策、省情、市情、区情等情况也要如数家珍，胸有成竹，做到心中有数。不仅不怕客人提问，更不会被问题难倒。

（二）做工作中的有心人

在接待中，做到勤于思考善于思考，注意观察和记录，于工作中发现问题，找到客人关注的重点和接待的难点。做到每次接待都有新发现，每次实践都能有新成长。使自己能够迅速在实践中成长成熟起来，成为具有良好沟通能力、快速反应能力、优秀组织能力的政务接地啊人才。

（三）写好接待笔记

每一次的政务接待都是一次展示自己价值和才能的最好机会。要把握来之不易的实践机会，做到勤动脑多思考、勤总结多学习、勤动手多记录。不仅可以形成自己宝贵的接待经验，更可成为将来传经送宝培养新人最好的案例和教材。

参考文献

- [1] 赵磊. 新形势下广东省政务接待规范化问题研究[D]. 华南理工大学, 2017.
- [2] 彼得·卡雷特. 体态密码: 肢体语言手册[M]. 北京: 首都师范大学出版社, 2006: 5-6.