

美丽乡村视域下导游讲解服务技巧

陈海峰

(嘉兴市烟雨楼国际旅行社有限公司, 浙江 嘉兴 314000)

[摘要]乡村旅游是当代新型旅游行业发展的重要方向和内容, 其不仅关系着乡村振兴战略的实施, 更直接关系着我国乡村现代化建设目标的科学实现。但是在具体的乡村旅游发展中, 由于乡村旅游发展较快, 发展时间较短, 因此, 还存在着诸多的问题。如乡村旅游导游讲解服务技巧缺乏, 不够了解乡村景点特征等问题。本文就美丽乡村视域下的导游讲解服务的现状以及解决策略进行了分析和研究, 希望能为当代乡村旅游质量提高做出自己的一些贡献。

[关键词]乡村旅游; 导游讲解; 技巧; 方式方法

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-627X.2021.07.1247

导游是乡村旅游质量水平提高的重要组成部分, 导游在乡村旅游中的讲解、服务技巧直接影响着旅游者自身对于乡村景观的感受和认知, 但是由于有些乡村导游自身讲解素养和个人能力存在着一些问题, 他们缺乏一定的乡村景观讲解和服务技巧, 针对这样的情况, 当代导游应认真认识自己的不足和缺点, 在实事求是的基础上, 依据自身的实际情况, 积极采取多元化的学习方式丰富与提高自身的乡村景观讲解服务技巧以及水平, 从而更好地为乡村旅游服务, 提高乡村旅游的综合质量。

一、美丽乡村旅游概况

乡村旅游是指一种基于乡村地区实际环境背景下的一种乡村自然、人文景观吸引视域下的一种了解风土民俗和感受乡村文化、回归自然的一种新型旅游内容和方式, 其不仅可以集乡村文化中的观赏、考察、娱乐于一体, 还能够满足旅游者的各类思想文化、经济消费等多重需求。纵观国内外历史, 乡村旅游最早是源于上个世纪的法国, 到了大约上世纪末期, 随着生产技术以及运输技术的不断发展, 乡村旅游逐步开始发展、兴盛。在当前世界, 乡村旅游已经成为旅游的重要组成部分。由于诸多因素, 我国乡村旅游起步发展较晚, 主要来源于上世纪末的城市周边游, 在2000年前后, 国家根据实际的乡村旅游发展形式, 科学制定了对应的法规和出台了指导意见。在此之后的近十年里, 我国乡村旅游得到了很大的发展。有数据表明, 我国大约有近10万个村开展了美丽乡村游活动, 年接待游客接近8.1亿人次, 年收入达到了2175亿元, 解决了近百万农村就业岗位。乡村旅游不仅有效地促进了农村经济的发展, 推动了农村第三产业的升级与发展, 其还改善了农业原有的生产生态环境, 提升了农民的收入, 构建了全新的农业乡村发展新模式、新生态。但是由于我国乡村旅游发展较快、较晚, 在发展中也出现了一些问题。如乡村文化内涵挖掘浅薄, 深度不够、乡村文化思维缺乏、乡村旅游从业人员较少、素质较低、乡村景观讲解服务技巧水平不高等问题。

二、美丽乡村视域下导游讲解服务现状

(一) 讲解服务意识欠缺

导游是整个旅游活动的引导者, 导游的职业素养直接影响着旅游者的心理感受, 在这样的大前提下, 由于诸多原因, 很多导游自身对于讲解服务认知不够清晰全面, 进而导致在日常旅游过程中, 出现了讲解服务不全面、讲解服务实践效果不好等情况发生, 面对这样的情况, 导游应在实际过程中, 不断地通过学习和培训, 有效地增强自身对于讲解服务的了解, 不断在实践中, 加强自己对于景观讲解服务内涵以及思想的深度认知, 进而更好地为旅游者进行服务与引导, 让旅游者在乡村旅游过程中, 不仅科学有效地完成既定的旅游项目, 获得更好的旅游体验, 更能够在旅游中加强自身对于乡村文化的认识, 提

升其文化综合素养。

(二) 讲解服务技巧缺乏

讲解服务方式与技巧是导游综合素养的最重要组成部分, 好的设计技巧和方法不仅能够极大的保证旅游者旅行活动完成效果, 让旅游者在有限的旅行时间内获得更大、更好的心理感受, 提升他们对于乡村景观的认识, 还能加强旅游者的情感体验。但是在实际的讲解服务过程中, 很多导游在得过且过的思想下, 采取着传统的讲解服务旅游方式, 这些方式不仅死板单一, 效果存在严重问题, 更重要的是这些死板的方法严重影响了旅游者的求知观赏欲望, 打消了旅游者的景观探究积极性, 直接影响了旅游者的旅游感受以及生态效益。因此, 要想科学提升乡村旅游文化水平, 不断增强与提高旅游者的美好旅游感受, 当代乡村导游还要在理论与实践相结合中, 加强自身对于讲解服务技巧和方法的研究与使用, 从而在不断革新中, 选择更好的讲解服务方法来组织各类旅游活动和讲解服务活动, 从而增强旅游者的美好景观参观感受, 为旅游者提供更好的服务。

三、美丽乡村视域下导游讲解服务技巧分析

导游是当代美丽乡村旅游的核心, 是整个旅游活动的灵魂, 优质的导游素养、科学的讲解服务技巧和手段不仅可以在很大程度上增加旅游者对旅游景点的文化认知和心理感受, 更重要的是其还有利于乡村旅游产品的宣传, 提高当地景观以及农民的经济效益和生态效益。基于此, 在乡村旅游业不断发展的今天, 导游员更应该掌握更多的符合乡村导游“气质”的对应讲解服务方法和技巧, 从而更好地提高乡村旅游服务质量, 推动乡村旅游的科学化、健康化发展。

(一) 实事求是, 加强对于乡村文化景点热认识

古语说得好, “巧妇难为无米之炊”, 如果乡村导游员对于自身的客人游览景点不了解, 对其文化内涵、地理文化特征存在模糊, 那么在旅游景观讲解中就必然无法科学严谨的为旅游者服务, 更无法娓娓道来的讲解。基于此, 作为乡村旅游的一线引导者、导游员, 应该在正式开始参观前, 积极通过各种手段来对景区内的参观线路走向、景观分布状况、景点的侧重点和设施设备配备等各类状况, 各种特殊人群价格, 购物店中的产品构成情况等进行全方位的了解和熟悉, 进而在此基础上, 通过语言的技巧和科学的方法, 对游客进行科学的讲解和介绍, 帮助他们更好地进行景观观看体验和购物消费旅行体验。

(二) 感情真挚, 在内心中热爱和尊重乡村旅游

作为乡村旅游的导游员, 其在乡村旅游服务中首先要对即将到达目的地的乡土文化和乡村文明有一个清晰而明确的认识, 要对其充满热爱, 要能够在讲解中利用诚挚的情感; 和极具影响力的语言来对旅游者进行感染, 要能够让旅游者感受到你对这片土地、对这片乡村有着浓厚的情感, 使旅游者通过自

身的真情讲解,使他们受到感染、引起共鸣,进而通过吃农家饭、摘蔬菜、赏荷花、体验民俗风情等各类多元化的活动尽享乡村旅游的乐趣,让人们在休闲玩乐中接受环境教育,在游览中回归自然。

(三) 多样讲解,积极使用语言动作表情等手段

多元化的讲解方式,不仅能够有效增强自身的感染力,让旅游者能够更加清晰的感受自身语言中的内容和情感,更重要的是还能帮助导游自身完成独特乡土文化的个性化体现,加强自身的语言信服力。多元化的讲解方式包括面部表情、声音表现、行站姿势等。面部表情是肢体语言的重要组成部分,其情绪语言表达的最直观反映,因此,作为乡村导游,在日常景观或者文化民俗讲解中,一定要得体、大方,给人感觉恰到好处,既不能让旅游者感到过度的热情,自然也不能使他们感到格式化、感到漠然。在具体肢体语言中,我们的面部表情可以从眼睛和微笑来进行流露。俗语说,眼睛是心灵的窗户,你的很多感受、心理和态度情感都会在眼睛中体现出来,因此眼睛一定要正视游客,目光柔和,积极用严谨舒服的语言和游客进行平等、恰当的交流,从而构建美好的交流情境,共同感受美好哦的自然景观和人文景观之美。微笑是春风,具有很强的感染力,导游还应经常的微小,利用从内心深处流露出来的微笑来感化游客。

(四) 突出风格,讲解中要能够突出“乡味儿”

乡村文化旅游本身就是一种极具个性化的旅游体验,是一种介入自身日常生活中的“另类”旅行活动。其核心自然就是乡土。“乡土”即是原汁、原味、原生态,没有被后期影响以及雕琢、污染的意思。这种“乡味儿”区别于我们日常生活的“城市味”,在我们的人生旅程中,这种“味道”只能通过自身在农村乡野风光、农业产业参与的基础上进行深度认知和理解感受。因此,乡村导游在进行一些乡村文化、乡村习惯习俗讲解时,一定要能够“入乡随俗”,积极用乡村本土语言朴实、清新的特点去感染和影响参观的游客,进而使他们在这种美好语境和地理环境中,感受与农村截然不同的个性魅力,增强其旅游体验。要想做到这一点,导游自身首先要能够融入到乡村旅游生活当中,进而在感受到乡村之美的基础上,身体力行、推己及人的对游客进行感染,进而使其充满兴趣,主动投入时间和精力去感受与体会。导游还要在自身感受中,通过对当地景观文化的深度理解,将一些景观或者乡村文化中的“特质”和“闪光点”传递给游客,让游客在了解的基础上,更加主动的进行参观、感受。如导游可以结合当地的实际情况,将一些赋予地方特色或者文化内涵的器物等拿给游客,并结合这些物品的历史渊源来激发游客探寻历史文化的意识,从而增强他们的眼光和阅历,学到原来不曾学到的知识,掌握未曾掌握的技能,获得未曾体会到的感受。

(五) 注重内涵,赋予景观文化资源教育意义

文化是当前乡村旅游的重要内容,是其灵魂,在当代乡村旅游中,以农村自然风光为基础,以乡土文化为核心是我国现行的乡村旅游趋势和建设发展利益增长点。可以预见,随着近些年来,新技术、新农业的不断发展,乡村旅游中的游客对乡村自然环境的天然性和纯净度的要求也会变得越来越高,对乡村自然环境中的“文化性”也越来越热衷。乡村文化是我国优秀文化的一种,是基于一种传统文化“滞后性”的一种区域地方类文化,其文化内容不仅融纳着古代先人对于自身、世界的认识,体现着不同历史时期的文明精髓,其还是不同文化发

展延伸的一种“见证”,一种“活着的历史”。面对这种多样态的文化方式,只有通过导游生动形象和传情的讲解,旅游者才能真正领略乡村旅游资源深厚的文化奥秘,从而深度认知乡土文化内涵,加强自身的文化素养。基于此,导游要想科学的服务游客,更好地为游客进行乡土文化讲解,那么就必须要深刻挖掘其文化内涵,进而通过自己的精彩讲解,让客人收到优秀乡土文化教育,更好地突出旅游资源的社会效益。

(六) 注重体验,实施沉浸式体验模式引导方法

乡村旅游不同于其他的常规旅游类型和旅行方式,乡村生活体验是乡村旅游的重要内容,是游客最为核心的旅游需求。在乡村旅游中,很多游客往往会基于自身体验感的满足,积极要求在农村真正的环境中,亲身参与农业活动,亲身感受农村之美。如他们喜欢在田间、果园、鱼塘领略乡村真实的生产生活,体会迥异于自身生存环境的别样感受。可以说,追求人与自然的和谐、渴望乡村风土人情体验是很多各地游客到乡村旅游,感受乡村文化的主要目标。因此,导游要积极领会体验经济的核心,积极利用这些独有的乡村旅游“体验性”内容,来引起游客的注意,提升他们的参与感,增强他们的美好体验感受。

(七) 个性讲解,实施讲解个性化定制化讲解服务

每个人都是不同的,游客自身由于职业、地域等差异,面对同样的乡村文化以及景观特点,他们会有着不同的认知。因此,导游在对于不同地域背景、不同乡村景观环境讲解时,应在出发前对游客组成以及特点特征进行科学分析,灵活选取有针对性的内容进行针对性的个性化讲解,从而有效增强不同背景下的游客需求和体验意识,更贴心地为他们进行服务。比如,导游在讲解浙江嘉兴的联丰村,潘家浜村,海宁的梁家墩村,海盐的丰义村景观景点之时,一般都会重点给客人介绍各种地域特点中的传奇类文化故事,但其实不少游客的兴趣点不是这些故事,他们往往更希望知道这里的地理特征、文化特征以及环境特点等等。因此,导游在具体的景观景点介绍中,应该抱着因地制宜、个性服务的特点,根据景观特点和文化特点以及游客特征进行综合分析,进而选取科学适合的内容对游客进行服务,以此来契合他们的参观感受,带给游客更好的旅游体验。

总之,要想更好地推动乡村旅游发展,构建美丽乡村旅游文化新生态,那么导游自身必须要对乡村文化特征、特点进行深刻认知,进而在不断学习中,加强自身认知,提升自己的语言服务技巧,从而更好地为游客服务,积极推动当代旅游行业质量的全面提升。

参考文献

- [1]胡璟.浅谈导游员讲解服务的语言艺术技巧[J].文化创新比较研究,2018,2(27):89-90.
- [2]吴子钟.论导游讲解语言技巧[J].科教文汇(中旬刊),2012(06):47-48.
- [3]李婷.美丽乡村背景下导游讲解服务技巧——评《导游服务与技巧》[J].热带作物学报,2020,41(12):2621-2622.

作者简介:

陈海峰,性别:男,出生年月:1980.1,籍贯:浙江嘉兴,学历:本科,职称:全国高级导游员,全国导游考试考评员,研究方向:一线导游的带团经验教训,导游的个人IP打造。