

## 自助游 需要朋友般的向导

正在美国读书的杨星雨,是自助游的践行者。这些年,她去过几十个国家,一直坚持自己定行程、做攻略,几乎没有请过导游。杨星雨介绍,《Lonely planet》是国外很有名的旅行指南丛书,自己的旅行攻略大多参考它来制定。

现在,像杨星雨这样选择自助游的旅行者越来越多,因为可以跟着“前辈”的足迹走,导游早已不是他们旅行中的必要配置。“有时不得不找一些当地的向导。比如,《Lonely planet》提醒旅行者,去非洲坦桑尼亚旅行需要有当地的导游,后来我就找到了书里推荐的旅行社和导游。”她理想中的旅游向导,是诚信靠谱的,能带她深入地玩,给她适合的推荐,而不是商业化地去一些油水多的地方。

“导游的口碑和良心最重要。”杨星雨告诉记者,以前旅游时住过很多民宿,那些民宿的老板经常会诚恳地推荐很多当地吃、玩、购物的地方,给出靠谱的建议。对她来说,向导就是当地朋友,能推荐当地人的生活玩乐的实用信息。

## 家庭游 导游的道德水平要好

8月初,老邵带着全家八口人去香港玩了一趟。“就是去购物的哦!”他跟记者抱怨说:“导游带我们进店买买东西,然后去迪斯尼、海洋公园排队看人山人海,真没劲。”

这样的旅游经历发生在很多家庭游客身上。对老邵这种四十出头的人来说,自己平时忙于工作,父母年岁大了,孩子又才念高中,一家人都没什么精力或能力去研究怎么玩,更不用提制作旅游攻略了。他们想要玩得好好,真的是要靠导游了。

“我希望导游能够活泼一点,调动旅行团的气氛,热热闹闹的。对景点也要有比较深入的了解,不但能知道些典故,也能陪着我们耐心逛。”老邵说,“关键就是道德水平要好,不能唯利是图,不能坑游客。”

如果可以挑选自己满意的金牌导游,但价格高一些,你觉得可行吗?“当然好啊!”老邵连连点头,“要是能给我一个水平高一些的导游,多给些钱不是问题!”

## 商务游 导游要能随机应变

“因为一起旅游的大多是相熟的同事,免不了要有些小聚会,有时大家会一起商量着改变行程,变个花样玩出新意。”担任总经理助理的冯先生,安排过几次公司的商务游,他认为这样的旅游灵活性比较大,导游最好能随机应变。

“有一回,公司奖励优秀员工去青岛玩。行程中本来有一站是要到一个景点的,但有不少同事说以前去过那里了,就想出去吃当地一家有名的海鲜餐馆。”冯先生回忆道:“当时导游让我们签了行程更改的协议,还主动问我们需不需要帮忙。因为我们在当地没有车,导游帮我们去跟司机沟通,用旅游大巴送我们去了那家餐馆。”享受完海鲜大餐后,这群心满意足的游客给了导游和司机一笔小费以示感谢。



# 你到底需要

# 什么样的导游?

导游是我们旅行中非常重要的一员,他能够影响我们对城市的印象、主导我们在旅行中的心情,甚至关乎我们的人身安全。那么,我们到底需要什么样的导游?  
现代快报记者  
王苏颖 马晶晶

### ■记者手记

采访中,大多数人第一反应是“导游别坑我们就好”,但细细聊来,不同形式的旅游对导游的期待还是不同。有个等式叫“100-1=0”,而在旅途中,一个旅行团能否得到认可,导游就是最容易成为1的那一位。

有的导游在解说时,只是照本宣科。很多景点的介绍写得非常美妙,但当导游用一种麻木的语气说出来,根本不会与游客有任何互动,再美的景点立即变得索然无味。而好的导游,你能从他的言语间感受到他对这片土地的热爱,让你不由自主跟他一起爱上这里,进而将你的爱再传播给他人。

在越来越崇尚“个性”的今日,很多人已不满足于千篇一律的观光式旅游,而对于当地美食、风土人情以及不是很知名的景点,甚至很多尚未开发的景点产生兴趣时,对导游的要求,越来越高。但,导游也是人,也没有哪个游客会要求导游“博古通今,无所不能”。采访中,一位从事这行10多年的导游的说法最朴实:“尽我所能,去服务客人。带一份责任感,去尊重客人。”私以为,我们需要的就是这样的导游吧。

### ■相关链接

## 担心导游服务质量? 监管全面 投诉有门

记者采访发现,对于导游的服务质量,业内的监管十分全面。

### 在线平台管理兼职导游

南京市导游协会副会长刘奇认为,大多数导游都十分辛苦且尽职。作为服务行业,导游会尽可能去满足游客的要求,不会故意“怠慢”游客。

兼职导游占了导游群体中的相当一部分,为了对兼职导游更好地进行监管,南京市旅游委员会旅游质量管理处于今年8月初发布了“兼职导游员管理服务平台”上线试运行的通知,借此规范兼职导游的管理,“对付”导游行业不规范现象。除与旅行社签订正式合同的导游外,旅行社需要导游提供带团服务,必须通过该平台挑选。带团结束后,旅行社和游客可以对导游服务进行星级服务评价。

通过这一平台,旅行社和导游管理服务公司可及时了解兼职导游员的带团行为,包括团队行程、导游员带团的服务质量、游客评价等要素,掌握兼职导游员服务质量和水平。

### 收入与游客反馈直接挂钩

导游水平有高低之分,这也决定了他们的收入的差别。导游分为初级、中级、高级,其收入也成阶梯状。

南京国际翻译导游公司总经理王飞华表示:“导游整体水平这两年来维持稳定。”他介绍,他们公司的导游费通常要等带团回来10天之后才会进行结算,这期间不能有游客投诉,否则会根据情况进行扣除。“旅行结束的时候我们会个意见表给游客填写,我们会根据客人的反馈来确定支付给导游的工资。”这样做的目的是区别不同服务水平导游的薪资,同时也形成奖励机制,让导游能更好地服务于游客。

因此,王飞华建议游客如实填写意见表,它能直接决定导游的收入。

现代快报记者 邓倩

