

# 疫情下的导游员

编者按：

随着国内疫情防控形势持续向好，旅游业复工复产的形势也在不断好转，我市景区纷纷开始恢复开放。在此情势之下，我市部分景区导游如何创新旅游服务方式？如何提高讲解服务水平？对此，本报记者采访了张家界宝峰湖景区和张家界黄龙洞景区的两名优秀讲解员，听听她们的看法。

## 提供心理辅导，做游客贴心人 访张家界宝峰湖景区讲解员张晨

本报记者 唐晴

仁者爱山，智者爱水。大自然的山水不仅被仁者、智者所喜爱，还有许许多多的人也喜爱。4月2日下午，记者在张家界宝峰湖景区见到了景点讲解员张晨。她面容清秀，谈吐自信亲和，讲着一口十分标准的普通话，耐心细致地为游客讲解着景点典故。

疫情之前，我们平均每人每天跑10多趟，现在受疫情影响每人每天四五趟。张晨告诉记者，张家界宝峰湖已经恢复开放，因受疫情的影响，景区客流量明显下降，现处于逐步恢复状态。

张晨在宝峰湖景区从事讲解员工作已经3年，在她的工作岗位上，她总是努力把宝峰湖的自然风光、地质地貌知识传递给每一位游客。她所在的

宝峰湖导游班在2009年荣获全国青年文明号称号。

疫情期间，景区提前联系心理援助培训师，为张晨这样的景区导游开展了心理援助培训，景区讲解员学习了角色理论，自我状态理论等专业心理辅导知识。

在讲解过程中，我学会将心理学知识和讲解内容结合起来，用通俗易懂的语言为客人提供免费的心理疏导服务，时刻观察游客的状态，及时疏导游客的不良情绪，做到有问必答。张晨说，她还学会通过用幽默的讲解、风趣的山歌，引导游客参与互动，让游客体验宝峰湖满湖山歌满湖情的美好氛围。

在张晨眼中受疫情影响的景区是不一样的，比如除了导游班讲解员心



理疏导外，景区还严格执行实名制登记购票、戴口罩、一米区、间隔坐、不扎堆等要求，并采用测温监控设备测体温、消毒，对游船做到每趟一消毒，采取隔空就坐，接待游客人数不超过全座位的50%，不要聚集扎堆，若出现发热咳嗽等不适症状，及时告知景区工作人员。

作为这座城市的文化使者，张晨

希望把讲解员工作做得更好。她表示，新的时代赋予了导游员新的使命，也激励着大家努力创新讲解手段和思路，紧扣时代脉搏，不断学习心理学知识、语言表达等内容，丰富自己知识储备和专业功底，用更接地气的方式讲文化，为游客提供细致、周到、贴心的服务，让游客开心而来，满意而归。



照片由毛建初提供

## 智能化讲解服务， 让游客玩得安心 访张家界黄龙洞景区讲解员张苏林

本报记者 唐晴

从黄龙洞景区洞口出发，穿行在蜿蜒的狭窄幽道，大约需要两个小时的时间，路面台阶多，不常锻炼的人一定会走得气喘吁吁。可张苏林不仅要沿着洞中石林上下台阶，还要气定神闲地边走边讲。作为黄龙洞景区的一名讲解员，她要把最好的状态留给游客，把准确的信息传递给游客。

目前景区受疫情影响，每天客流量不是很多，一天大概两三百人，周末增加到500人。讲解员现在带团，一个团的人数都控制在20人以内，让游客们在保持安全距离的同时也能够听到讲解。张苏林告诉记者。

特殊时期，黄龙洞景区每天都专门安排人员对景区进行多次消毒，进入景区一定戴口罩、量体温、扫健康码，检票的时候还会二次量体温，购票窗口和检票口都有安全距离提醒，在码头上会再次给坐船的游客进行体温测量，每船限坐10人。

3月27日，黄龙洞推出了无线同传讲解服务，景区导游讲解全面停用了扩音器和小喇叭，成为全国率先推出无线语音导游服务项目的旅游溶洞。我们的无线语音讲解器采用了最先进的数字拾音技术，佩戴发射器用正常

聊天的音量讲话就行，客人佩戴耳机在数十米范围内都可以清楚地听到讲解员的声音，而且互不干扰。张苏林介绍，使用了语音讲解器，让游客们之间可以保持一个安全距离，希望能够尽可能减少人员的面对面对接。

在没有使用语音讲解器之前，使用的是扩音器，扩音器声音会比较大，两个团相遇的话，声音会比较杂，游客们可能就听不清讲解。张苏林说，新的语音讲解器采用了先进的无线语音传送技术，可以保证在数十米范围内让同一批次的游客在保持1.5米的有效防疫间距的情况下，都能清清楚楚地听到导游的讲解。

刚刚过去的清明节小长假，原是张苏林很忙碌的时候，今年疫情防控影响，她与往年相比闲了很多。但是她并没有真正闲下来，而是把精力更多的放在提升专业技能上，提高服务水平。作为新时代讲解员，张苏林认为，平时会积极主动学习，要让更多的人去了解张家界黄龙洞，了解张家界的历史文化、革命精神和红色故事，让游客们游得更安心，舒心。