



## 导游领队工作内容

### 一、领队=导游?

一般大众往往都认为，导游就是领队，领队就是导游。

事实不是这样的哟!

导游跟领队其实是两种不同的职业，真要论其共通点，就是无论导游或领队都须具备语言沟通和聊天的能力。

### 二、领队的工作内容

『领队』，简单来说，就是带我们出国玩的人!

领队人员是以出国观光客为主，有关执行引导出国的团体旅游等相关业务都是其工作范围，包含航空票务、急救常识、旅游安全与紧急事件处理、机场、机上服务作业、观光活动执行与安排、交通接驳安排、饭店住房登记、外币兑换、自费旅游、购物服务安排等。

如果你是华语领队，那么你可以带团到台湾、大陆、香港还有澳门。而外语领队一般来说则可以带团到全世界。外语领队又可依语言再细分为五种。包含英语领队、日语领队、法语领队、德语领队以及西班牙语领队。

### 三、导游的工作内容

『导游』就是外国人来蒙古玩，带领并解说介绍当地风俗民情的工作人员。

有关执行接待来蒙观光旅客团体旅游等相关业务都是其工作范围，包含机场接送、急救常识、旅游安全与紧急事件处理、观光活动执行与安排、交通接驳安排、饭店住房登记、外币兑换、自费旅游、购物服务安排等等。

华语导游，专门接待华语地区旅客。反之外语导游，则是专门接待外国旅客。

外语导游又可细分为八种语言。包含英语、日语、法语、德语、西班牙语、韩语、泰语以及阿拉伯语。

### 四、领队与导游是最佳工作

从事导游、领队的利多之处在于，这是一份有得玩又有收入来源的最佳工作!对于爱交朋友的您，可开扩视野，对于爱学习的您，可说是一个行万里路胜读万卷书的好机会，对于喜爱展现个人魅力的人，不失是一个增加个人魅力的工作，又可以藉由工作免费旅行，也有优渥的收入，种种好处，不胜枚举，值得把握。

### Q:当导游要有什么能力?

A:归纳一下，我觉得 1.语言能力 2.认人能力 3.聊天能力

1.语言能力是基本一定要的，对于一般生活对话，有关蒙古和台湾的地缘介绍，蒙古的历史、地理、人文、目前的发展、景点说明，不能以“不知道”回答给客人，要说我问清楚再告诉您们。所以还是要靠自己多看点书和数据查询，在客人面前才不会出糗。

2.快速的认人能力:领队导游只有第一天的时间可以认客人，如果再遇上团体大的话，要一下子把所有的客人都认识，真的是要有过人能力。如果真的不行的话，一般的团都是凑团的，所以会分成几个小团体，至少要先认识每一团的大头!

3.最后的聊天能力:其实行程中还是会有很多空档，像是走路、逛购物店的时间，我的习惯就是一个行程会去找一组客人聊天，顺便多认识认识客人，搞清楚客人的来历，知道有哪些地方可以着眼下手的。(例如:也许客人对某些物品特别有兴趣，刚好购物站又有，那当然就是可以用力的介绍一番)客人来自四面八方各行各业，平常也要吸收各种信息，才能跟每一个客人搭上话。



## 蒙古旅游导游实务 SOP:

- 一、导览解说：包含自然、人文解说，并包括解说知识与技巧、应注意配合事项。
- 二、旅游安全与紧急事件处理：旅游安全与事故之预防与紧急事件之处理。切记不可把自己当作游客，司机在开车时睡觉，要知道这是工作时间，无活动时做好副驾驶的工作，确保行车的安全。万一发生事故时，紧急处理莫慌张。
- 三、观光心理与行为：旅客需求及满意度，消费者行为分析，旅客为什么选择蒙古旅游？
- 四、航空票务：包含机票特性、限制、退票、行李规定等。提醒客人在机场通关可携带、不可携带的物品。（如蒙古的原矿石.....）
- 五、急救常识：包含一般外伤、CPR、烧烫伤、国际传染病预防。
- 六、国际礼仪：时时保持微笑。了解国际礼仪常识，包含食、衣、住、行、育、乐之内涵。

### ● 导游与旅客的第一次接触：

- 接机，面带笑容，欢迎客人到蒙古来。与司机协助客人搬运行李。
- 上车后自我介绍，并介绍此次的蒙古旅游行程大致内容。（欢迎各位朋友来到蒙古旅游，由于台湾和蒙古没有直飞，搭了一天的飞机想必是很辛苦.....。您们这次的旅游是 N 天 N 夜，一路由 XX 司机和我 XX 为您们服务。
- 行车间介绍 UB 目前的发展和沿途的特殊建筑物.....等。
- 到旅馆时办理旅客住房 C/I，说明用餐时间地点，隔天集合上车出发时间地点，直到送旅客进入房间，并道晚安。

### ● 每天早上集合时，说明当日的行程（要去哪里？）、路程（几公里？）、时程（多少时间？）

- 在城市里，介绍路上的建筑物，让客人很快的了解整个环境。
- 出城市路上，介绍蒙古的地形（东南西北各有不同，现在是开往（东）边，所以沿路大都是什么样的地形地貌.....，沿途的景观，例如：看到开矿的工地会有圆形的土堆，这是什么矿产.....，前面的山很特殊，像什么（可依照自己的看法）.....让客人有想象的空间，引起游客的好奇和兴趣。
- 快到某城市之前，介绍城市的名称，由来，人口，特色.....。
- 在车上利用空档时间认识团员名字，让团员自我介绍名字、工作.....。
- 车上播放蒙古歌曲、导游拍摄旅游时的照片和影片，于回市区时交由公司制作成 CD。
- 到景点时，提醒旅客在当地应该注意的事项，如拍照或不可大声喧哗.....。认真介绍景点的历史、地理、文化.....等。
- 用餐时间、地点。等客人开始用餐后，自己才可以用餐。如果是蒙古特色餐，则需介绍餐点特色。
- 路途上至少 150Km 休息一次，上厕所的时间和地点。牧区尽量选择可以的餐厅或加油站上厕所。
- 骑马、骆驼时讲解骑马要领和安全注意事项。达到 100%的安全目标。
- 第一次进入蒙古包时，介绍蒙古包的结构、传统习俗、安全.....等。
- 晚上用餐后，视现场情况，主持康乐活动，唱歌跳舞.....。
- 睡前巡视所有旅客是否都在房间里？并道晚安。
- 送机：送到机场大厅，和旅客们挥手道别。欢迎再来~



——草原骑马小窍门



- 一、骑马前要先要扣紧肚带，防止马鞍滚转。
- 二、骑马的姿势：握紧马缰，两脚前掌踩紧马蹬、蹬力相同，臀部不要坐得太实，采半蹲姿势让身体随马的步伐摇动。
- 三、操纵方法：两手紧提马缰，左转向佐拉，右转向右拉，需停下时双手同时勒紧，缰绳。
- 四、避免让马走到树木下，经常会有树枝伤人事件发生。
- 五、切勿站立于马后方，马后踢的力量非常大，切记。

大，切记。

除了上面所说的以外，千万还要时常练习，要知道熟能生巧，不能只看技巧，却忘了实践。

**蒙古包：**蒙古包为蒙古族的传统住居。蒙古包包内宽敞舒适，是用特制的木架做“哈那”（蒙古包的围栏支撑），用两至三层羊毛毡围裹而成，之后用马鬃或驼毛拧成的绳子捆绑而成，其顶部用“乌耐”作支架并盖有“布乐斯”，以呈天幕状。其圆形尖顶开有天窗“陶脑”，上面盖着四方块的羊毛毡“乌日何”，可通风、采光，既便于搭建，又便于拆卸移动，适于游牧走场居住。



**简单的会话**

- баяртай 再见 bayartai
- Баярлалаа 谢谢 bayarlalaa
- Сайхан амараарай 好眠(晚安)saihan amaraarai
- Дараа дахин уулзий 再见(一会见)daraa dahin uulzii
- Маргааш уулзий 明天见 margaash uulzii
- Өглөөний мэнд 早上好 ugluunii mend
- Өдрийн мэнд 上午好 uduriin mend
- Оройн мэнд 晚上好 oroin mend
- Тавтай морилно уу 欢迎你 tavtai morilno uu
- Уучилаарай 对不起 uuchilaarai
- Юу гэнээ! би ойлгосонгүй 什么! 我听不懂 yu genee! bi oilgosongui
- сайн яваарай 一路平安(请慢走)sain yawaarai
- сайн сууж байгаарай 请多保重 sain suuj baigaarai