

酸甜苦辣的导游人生

□口述：盛哲 整理：一帆

人们这样调侃导游的日常：“干着教授的活,拿着农民工的工资,担负着全团保姆和心理医生的职责,随时面临各种危险……”

近年来,组团社用低价吸引游客,再按人头卖给地接社,地接社先垫付了交通、酒店和餐饮费用,而通常这笔钱就要由导游先垫付,可以说,导游也是低价团的受害者。

我们在呼唤导游队伍里有越来越多的“小东北”这样爱岗敬业的好导游出现的同时,也呼唤旅游产业能早日回到良性竞争的轨道上来。

旅游途中遭遇小偷

我是辽宁抚顺人,同事和游客们都亲切地叫我“小东北”,其实我年龄已经不小了,从旅游学院毕业后就一直从事导游工作,至今已干了12年,也算是资深导游了。

有句老话说得好:久在河边走,哪有不湿鞋?事实确实如此,前不久我们旅行社就发生了一起交通事故,在去南京游览的高速路上,司机由于疲劳驾驶,高速行驶中的车子失控撞上了右边的隔离栏上,坐在导游位置上的同事若蕾当时就由于猛烈的撞击当场死亡。若蕾是杭州人,才25岁,是个从业2年的新人,性格很是讨喜活泼,和我也很亲热,一口一个“章哥”、“章哥”的叫。她刚交了男朋友,两个人感情很好,有大把的幸福生活等待着她,没想到竟然走得这么匆忙和悲惨……听到这个噩耗,我在为若蕾悲痛可惜的同时,也为自己未来的命运担忧。

我目前在一家比较出名的旅行社工作,长期跑从上海出发到青岛、蓬莱、威海、烟台、日照、连云港汽车五日游的这条线路,当然有时也跑青岛、日照和连云港的三日短途汽车线。对于第一次玩这两条线路的游客来说,什么都感到新鲜,心情也总是轻松雀跃的,但作为在这条线路上整整跑了10多年的导游来说,每当接到一个旅游团时,心头永远都是沉甸甸的责任,不敢有丝毫松懈,毕竟旅行社把这么满满一车人都交给你,你就不能有任何的意外发生。

6年前有一次在连云港时,我在大巴上收齐全体游客的身份证,随手放在贴身小包里。谁知在一家饭店用午餐时,把包随手挂在椅子背上,当时一时疏忽,只顾着和司机说话,被一个小偷盯上了,趁我俩不注意时把包偷走了。那次损失惨重,虽然包里只有400多元,但足足有40多名游客的身份证原件呀!当时的我紧张得手脚冰凉,头皮发麻,有5分钟说不出话来。好在随后我反应过来,立刻打电话报警,然后赶快向公司反映了情况,紧接着不敢有隐瞒,主动向游客承认了自己的过失。有的游客立刻发起了牢骚,甚至有过激者要立即拨打监督电话,跟我们公司反映并要立刻更换导游。不过多数游客还是不错的,不但劝住了那几个反应过激的游客,而且还纷纷为我打气,劝我别着急。

公司那边马上有了反馈:由旅行社出面,向每名游客出具了遗失证明,鉴于情况十万火急,马上委托快递尽快把证明送过来,等遗失证明到手后,每名失主本人持证明到连云港当地公安局报失,公安局经核实后开具身份证明,起码全体游客晚上都能住进宾馆,不至于露宿街头。

十多年的“候鸟”生涯

正当全体游客在大巴里苦等快递到来时,当地公安局给了我一个意外的惊喜:那个小偷抓住了,原来警方通过饭店的监控系统锁定了作案人,发现他是一个惯偷,并很快知晓了他的身份和地址,于是警察守在他家周围布控,在他回家睡觉时成功把他抓获,当场收缴了我丢失的包,里面全体游客身份证和钱原封不动,现在打电话是让我马上去公安局取回包。

得到这个喜讯后我喜出望外,不过因为这个小插曲,旅行团足足耽误了三个小时。虽说那次事故没有引起太严重的后果,但教训也是足够深刻的,它给我提了个醒,以至于我后来带团时每次都打起十二分的精神,不敢有丝毫的马虎。

谈点高兴的事吧。先说说我的家庭,我8年前和丽雯结婚的,当时我26岁,她和我同岁,是我的中学同班同学,现在在老家工作。因为我导游工作的特殊性,在旅游旺季我四个月不回东北是常事,她跟着我就得过几个月长期不见人影的牛郎织女生活,而且一坚持就是8年!山东省这几个沿海旅游城市的旅游旺季其实就是6、7、8、9这几个月,到10月份以后海滩上除了当地人外,就没有什么外地游客了。

丽雯是典型的贤妻良母。我俩有个儿子,现在5岁多了,小家伙淘气得很。可以想象,每年我不在这几个月丽雯白天要工作,晚上既当妈又当爹,压力可想而知,幸好有我爸妈负责孙子来往幼儿园的接送。

我10月份之后就变成自由人了,可以安安心心回到老家,随后在当地一家旅行社继续当导游,接待各地来东北旅游的游客。这样一南一北的导游生涯,我干干就是10多年,不知不觉像一只候鸟般南来北往,为了生计,为了我所在乎的人,也为了自己心中热爱的导游这个职业而奔忙,无怨无悔。



贰柒 制图

手记>>>

对导游多一份宽容

近些年来随着人们生活水平的提高,出外旅游的机会越来越多。游客在旅途中打交道最多的就是导游了。在游玩过程中遇到知识渊博、有亲和力 and 幽默感的好导游往往是你旅途开心的关键,但导游们自己的酸甜苦辣又有谁知道呢?

一位资深导游对着国内某知名媒体的记者为自己这一群体喊冤:导游的工作是承上启下,游客住什么酒店,用什么餐,我们没有决定权,但常常受“夹板气”,我只是一个小导游,却成为最大的受害者。

就在不久前,一则云南西双版纳地接导游因购物问题斥责游客的视频在网络曝光,“白吃白

喝白住,你们问心无愧?”视频中,大声咆哮的女导游和大巴车上沉默的游客形成鲜明对比。这一事件曝光后,当地旅游部门对事件作出了处理。但这个问题的根子,不在导游个人。

我们在对导游多加指责的同时,却很少有人关注导游人员的生存状态。大多数兼职导游无固定工资底薪,无养老、医疗、住房公积金等社会公共福利,仅仅靠出团赚取导游服务费和消费回扣之类的灰色收入。其实像“小东北”盛哲这样的人,我们旅游者在旅途中对待这些为自己尽心服务的导游们是否也应将心比心,给他们更多的宽容和理解呢?

努力成为“金牌导游”

说到自己会走上导游这条路,就要追溯到我念高中时。有一次我随妈去黑龙江名胜五大连池去玩,导游是一位长着络腮胡子的中年大叔丁导。与他豪迈的北方大汉的形象不同,他内心十分细腻周到,旅途中他幽默的话语、宾至如归的服务和渊博的知识都给我们全车人留下了良好的印象,可以说,正是因为对丁导的敬仰才促使我高考报了旅游职业学院,我的理想目标不高,就是做一名受人尊敬和爱戴、知识渊博的好导游。

为此,我牺牲了和家人团聚的时间,花费了大量的时间去研究沿途景点一切有关的知识,力争做到知识点滚瓜烂熟、口若悬河。每当自己引经据典、言语诙谐地讲着一个个景点的历史和风土人情时,我很满足众游客认真倾听的神态和赞许的目光。回上海后游客们一传十,十传百,时间长了,上海的很多旅游者都知道了某某旅行社有个知识渊博又和蔼耐心的好导游“小东北”,大家都纷至沓来,专门订我这条山东汽车线,回来后又纷纷给公司打电话对我的服务大加赞扬。时间久了,连公司都知道了我这个“小东北”的价值和过人之处。公司于是马上授予了我“金牌导游”的称号,还让我在从事本职工作的间隙,担任公司新导游的培训教师。公司给予我的种种荣誉成了鞭策我继续前行的发动机,使我的干劲更足了。

去年暑假,我接到了上海某大公司60多员工的导游任务,领导还说期待我的表现,希望我把这次任务做成公司里标杆似的导游典范。

接到这个团后,我花了大量业余时间仔细推敲了每一句解说词,并且做足了准备工作,事先联系了沿途招待的的各家饭店和宾馆,确保每一位团员都满意而归。辛苦付出终有收获,由于我在那次导游过程中各方面完美周到的服务,任务完成后得到了这些游客的一致赞誉,也成了我们公司的一次完美公关。

对游客像家人般温暖

其实人心都是肉长的,将心比心,我从来不管自己接待的游客职业、年龄和收入地位有什么三六九等,都一视同仁,像对待自己家人一样对待他们,他们自然也会报以桃李。

有一次,我患了重感冒又轻伤不下火线,坚持带病接团。一个游客知道了我的病情,便主动拿出自己带的感冒药给我吃,当时我正忙着打电话跟饭店和宾馆商量晚餐以及住宿的事,他足足等了我半个小时,一直等我吃掉药这才放心地离开。在我10多年的导游生涯里,这样的事情还有很多,我觉得自己的游客是多么的温暖可爱。

不可否认,近年来大家都对一些不正规的旅行社和不靠谱的导游颇有微词,其实大都是旅行社过度竞争打价格战的恶果,那也只是个别现象。大多数导游还是有良知的,他们为了这份职业付出了很多:不得和亲人分离,还花费了大量的时间准备相关的知识。就拿我来说吧,一年有半年时间不能和家人在一起,在冷清的公司宿舍里重复记忆着有关知识后,只能一遍遍看着父母和妻儿的相片,品尝着孤独,想念远方的他们过得好不好?想不想我?不过这一切我都不后悔,因为导游是我自己选择的职业,人生在世,能够选择自己喜欢的事不容易,既然选择了,那就应该勇于承受付出的代价。

我今年已经快到35岁了,感觉体力大不如前。以前为自己的游客忙前忙后也不觉得累,但现在忙个半天就感觉气喘吁吁了,导游工作我也不知道自己能够支撑多久,但只要自己当一天导游,就要无愧我心,无愧这些可爱的游客。