

从“菜鸟”到高级导游、宁波首席工人 这10年，她经历了什么？



李晶感觉肩上的担子更重了。

自从入选国家级旅游英才计划，领衔技术技能大师工作室项目，李晶就知道，这辈子都嫁给导游这个职业了。

随着旅游成为生活的一部分，人们对导游的职业身份也在发生着改变：羡慕，尊重到深陷负面舆论漩涡。

这种困惑与指责也曾让李晶畏惧、退缩，但她坚持着。在旁人眼里，她成功了：10年职业生涯，完成了从学生妹到高级导游的嬗变，并斩获岗位能手、技术能手、宁波首席工人等称号。

如今，身为国家级旅游英才计划的她，开始更多地审视这个曾经备受争议的旅游市场。关于导游，关于回扣等潜规则，她都有着不同的理解。

记者 程鑫 樊卓婧



李晶在与客户电话交流。 记者 王鹏 摄

经历：光鲜背后的辛酸

名山大川免费游玩，宾馆饭店免费吃住，导游身上的这些标签曾一度让学校的旅游专业成为热门，当年的李晶报考旅游管理专业，很大程度上就是受此标签的影响。

李晶的出生地金华武义，因为温泉而扬名的旅游城市，使她从小就对旅游有了和别人不一样的认知。举着小红旗，拿着小喇叭，身后跟着一大拨游客，她觉得导游好威风，好酷，好有成就。

2002年高中毕业，她只填报了旅游管理专业，最后被浙江工商职业技术学院录取。

入职后她才发现，小时候的感觉并不靠谱，导游远非她想象的那么光鲜，职场所遭遇的委屈和辛苦，非亲历者无法体会。

2005年刚入职场的第一次带团经历，她至今难忘。

这是一次长距离的汽车线。庐山、井冈山红色之旅，11天行程，都坐汽车。

宁波出发的时间是早上7点，集合地点在灵桥东。首次带团，李晶很小心，早上6点半就等在了集合地点。

7点快到了，驾驶员和游客陆续赶到。李晶才发现，大巴车还没来。原来，此次行程安排了两名驾驶员，他们都以为对方会把车开来，结果两人都没开车。

还没出发就出了这样的纰漏，晚点是肯定的了，游客开始抱怨，矛头直指导游。

20来岁的小姑娘，从未遭遇过这样的数落。“再说，驾驶员的疏漏，怎能全部怪罪于我呢？”李晶感觉委屈，又不能去争辩。她知道，她的身份是代表旅行社。

心里有了疙瘩，她对这个团敬而远之，同游客说话的时候心里就发怵。到达景区后有了地陪，她总是远远地跟在旅游团后面，俨然成了局外人。

11天的行程煎熬般地结束了，可想而知，游客对她有怎样的评价。

令她没想到的是，游客对她并没太多指责，这让李晶开始反思这次处女之行。

“小姑娘确实太嫩，每天都拉着个脸，

离我们远远的。”

“我们也知道，这次行程很辛苦，导游住的地方也很差。其实，如果小姑娘同我们熟悉，随便在哪个女游客房间加个床，或者打个地铺，也比她们住的那个司陪房强很多。”

司陪房，旅游行业的特定用语，就是在旅程中司机和导游在指定酒店里所住的房间。按惯例，司陪（司机和导游）是不和游客一起吃饭的，旅行社为节约成本，也不会给导游和司机安排房间，而是住在由酒店提供给导游和司机的司陪房。

此次行程，她所住的司陪房，很多都是酒店临时腾出的储物间或地下室，来自不同地方、素不相识的导游挤在一个房间，少的时候六七八人，多的时候八九个。

刚开始，住这样的房间根本睡不着，即便累得腰酸腿痛也难以入睡，等到刚迷糊的时候，又该起床了。

首次带团之后的反思，让李晶开始正视自己的不足。

那以后，她不再抱怨带团外出的辛苦，司陪房成了交流导游经验的机会。来自不同地方的导游，交流着应付各种奇葩游客的心得体会，一个个实实在在的案例，课堂上根本学不到。

这个时候，李晶才发现，原来她骨子里还是喜欢导游这个职业的。

只要喜欢，多苦多累也就不在话下了。刚毕业那阵，她和一个同事，也是刚毕业的小姑娘，一起住在海曙的西湾路，两人曾经常搭档带团外出。

有一次，她俩负责带团去泰山，出发地点在宁海城区，出发时间是凌晨3点。这意味着，她俩凌晨1点多就要从宁波出发。

晚上六七点就躺到床上，可睡不着，好不容易迷迷糊糊地睡着，闹钟又响了。两个小姑娘拖着行李箱，扛着游客的旅游包，站在黑漆漆的街边等出租车，可那个点，出租车很少，两人一等就是半个多小时。

月黑风高，寒气袭人，两个小姑娘哆嗦着，相互调侃，谁让我们要做导游呢。

感悟：不可缺少血性和担当

在李晶的印象里，导游圈有个说法，做导游的就两种人，一是真正喜欢的，一是家无背景的。李晶说，她是二者兼而有之。

正是这种骨子里的喜欢，李晶的的大学生活紧张而充实。毕业前夕，连续两个多月起早摸黑，强化记忆景区的风土人情，旅游法规和导游实务，最后怀揣着导游证走出校门，步入职场。

前些年，很多人以为有了导游证就能到景点免费游玩，社会上曾一度出现过考证风。李晶提醒说，其实这是误解。有了导游证，还必须带团的导游才能免费进入景区，如果因为想免费旅游而大费周章去考一个证，结果又不能使用，实在得不偿失。

反思过首次带团风波的李晶，很快进入职业状态。如今，她对导游这份职业有了更深的理解；真正的导游也应该具有工匠精神，持之以恒，耐得住寂寞，经得起风浪，还要有责任心，富有情怀和温度，要有担当。

李晶有个叫“老娘”的外号，虽然听上去不雅，却正道出了她泼辣、干练和担当的个性。

有一年，她带了个15人的宁波团到云南丽江旅游。此时的她在职场已经如鱼得水，一路行程非常顺利，可没想到，退房的时候碰到了麻烦。

查房的服务员说游客把一条毛巾弄脏了，需要赔偿，而且提出的金额还高得离谱。

当事游客当然不答应，李晶上前理论，毛巾本就是提供给游客使用的，弄脏了洗掉不就完了。

对方称弄脏的东西洗不掉，不赔的话别想走出这个大门。

眼见对方态度蛮横，口出脏话，李晶一甩南方女子的温柔，发飙回击：老娘就给你洗洗看，洗不掉我们赔，洗掉的话你得向我们客人道歉。

建议：别被低价团蒙蔽

说起旅游行业，总绕不开“回扣”二字。曾几何时，因为强制消费，购物回扣等现象，导游被推上舆论的风口浪尖，导游的形象也变得越来越模糊。

在李晶看来，导游的回扣正是旅游市场不完善的集中暴露。10多年前，很多导游每个月是500元的底薪，带团外出每天补贴30元，地陪还减半。收入低，工作强度大，购物回扣成了导游的主要收入，因此而演变成旅游业的潜规则。

所幸的是，这种现象现在已开始改变，目前导游服务每天有200元的收入，底薪也比以前提高了很多，依靠购物回扣来增加收入的现象逐渐减少。

当导游拿回扣的话题不再是热点，低价团引起的强制购物风波开始抢占读者的眼球。新的旅游法虽然明令禁止“低价团”“零负团”，但这种以购物为目的的旅游线路依然禁而不绝，在李晶看来，这是旅行社和游客利益博弈的产物。

在旅游行业跌打了10年的李晶，早已深谙游客的心理需求。相当多的市民出游需求与支付能力之间还存在矛盾。低价，仍然是许多

游客对旅游产品的首选。很多旅游者的消费习惯，一是喜欢走低价团；二是喜欢砍价。在游客与旅行社的价格博弈中，面对同一旅游线路和大体相同的旅游景点，哪一家旅行社报价低，自然就成为其胜出的首要筹码。

为迎合消费者的不同需求，很多旅行社都推出了纯玩团和购物团两种产品，价格当然悬殊。报名的时候，虽然旅行社明确告知，可是，相当多的游客还是会选择购物团。他们知道“低价团”必然要购物或参加自费项目，但还是抱着别人买、自己可以不买的心理报名参加。

对此，李晶认为，旅游消费者的成熟度与消费理念也待提高，即便是同一条线路，相同的景点，但也会因为每个景点时间长短的不同而报价有差别。

2008年，她带一个近百人的老年团上北京旅游。到北京后，当地旅行社安排了辆大巴，两名地陪。

大京城的人似乎有天生的优越感，一名地陪嫌弃宁波来的老人讲话难懂，沟通困难，说话没多少耐心，呼三喊四的。李晶看着很不是滋味，这个老年团都是爷爷奶奶级的老人了，怎么能如此没有礼数。

当晚，小李就提醒她，宁波人的普通话不是很好，沟通确实有点障碍，希望耐心一些，不要那么大嗓门。

善意的提醒换来的却是对方的傲慢，“你管你的，我管好我自己的，不用你教该怎么做。”小李回敬她，这个团是我带出来的，我必须对每个客人负责，你说你管好自己的，哪个团是你的？第二天，这家旅行社就更换了那名地陪。

同年，李晶迎来了她职业生涯的转折点。宁波举行首届导游大赛，参赛前三天，她接到公司的通知，要她代表公司参加比赛。

扎实的基本功这时候充分体现，仅准备了两天的她一路过关斩将，获得决赛第一名。

事业的春天开始到来。曾经默默无闻的她没想到，在导游这个不起眼的岗位上，居然也能获得宁波首席工人，宁波十佳导游等荣誉。

如今，李晶已考取了高级导游资格，具有这种资质的人并不多，宁波目前也就七八十人。



关注更多内容
请扫二维码