



吴敏(右一)

浙江飞扬国际旅游集团股份有限公司的导游吴敏赶在带团出发的前一天，完工了一幅油画作品，并晒在自己的朋友圈里。

画上，是日本富士山，蔚蓝的天空下漂浮着软绵的白云，山顶尖的雪还没有完全融化，阳光下反射出柔和的光晕。用吴敏的话来说，这是她上次带团旅途中碰巧遇上的“惊喜”，原本富士山并不属于他们团队游玩的目的地，却带给每个人“一眼万年”的电光火石之感。

导游这行就是这样，每带一次团，去往新奇的地方，碰见不同的人，刷新着他人和自己的人生体验。

带团的日子

记者 王心怡

A 哆啦A梦的口袋

从某种程度上来说，导游的脑袋挺像哆啦A梦的口袋，要有什么有什么，想知道什么，他们几乎都能跟你说上几句。

但绝不是侃大山式的瞎聊，吴敏将这种状态形容为“求真的信息传递者”，他们口中出来的每句话都要尊重历史、尊重文化、尊重客观事实，有时候确实自己也无法拿捏的“野史”，她大多都要抱着讲故事的口吻叙述出来，并为游客打上一针“预防针”，告诉他们故事的真实性有待考证。

可毕竟导游不是百度，也有一知半解的时候。

吴敏说，当游客提出来的疑问搜肠刮肚都解答不了时，其实是没有太多讨巧的方法，“唯有坦诚的告诉他们你不懂，这并不可耻。”

不过，功夫还要花在课后，哆啦A梦的口袋一直没料加的话，终有一天会被掏空。所以，吴敏不带团出游的时候，就整天整天把自己泡在书店里，放松自己的同时，也看一些讲述中国文化、欧洲文化的书，去探究“景点为什么能够成为景点”这个命题。

也就是说，好的导游，带游客来到一个新的地方，不单单要告诉游客我们现在在哪？这是什么样的景点？还需要传递出游客不知道的东西，这些信息往往包含了背后蕴含的文化和历史，吴敏正朝着“成为一个好导游”而努力。

还记得她第一次带外宾团来宁波游玩的经历是“紧张又激动”的。在外国游客抵达宁波前，她对宁波的天一阁、城隍庙、南塘老街等地的历史做了完整梳理。以天一阁为例，她查阅史实，翻遍文献，终于搞懂了天一阁能从一众藏书楼中脱颖而出的原因，也明白了范钦在天一阁主体建筑和附带园林里藏着“小心思”。当她把这些内容用英语向这些老外娓娓道来时，她看到他们的眼睛里是“有光的”。

做导游的乐趣也在这里，你能直接感知到你陪着的这些游客的情绪，而带给他们这些情绪的除了景点之外，你是最关键的一个环节。

反过来，这些游客也能给予导游不一样的体验。有次，她带着来自意大利、法国、瑞士、英国、希腊、加拿大、德国七个国家的游客，一路从宁波到杭州到苏州再游到上海。

苏州古运河的游船上，夜色正好，一弯月色朦胧了粼粼波光，一船的老外都醉在了“咿呀呀呀”的苏州评弹里，虽然听不懂吴依软语里讲述的是一个什么样的故事，但这并不妨碍他们从演奏者指尖滑过三弦和琵琶的动作中，想象出一个温婉的苏州女子形象。

吴敏由衷地觉得，这是一场外国友人的中国文化之旅，而文化是旅行真正的灵魂所在。

有趣的是，团队里有一对意大利兄妹，听不懂英语，全程和吴敏用眼神交流，旅行快结束的时候，妹妹送了一幅她手绘的作品给吴敏。画上的笔触幼稚却真切，有花，有鸟，有蜜蜂，也有长颈鹿，她把自己最喜欢的动物和植物一股脑儿地“堆”在画里，可以说是表达情感最童真的方式了。

B 耐得住寂寞

其实，在做导游之前，吴敏还做过教育培训机构的英语老师，最后还是没能按捺住“世界这么大，我想去看看”的冲动。

这个冲动是她上大学考上导游专业前就有的。和我们普通人对导游的第一印象一样，高中刚毕业的吴敏只知道这是一个“很爽”的职业，可以带着一群人出国到处玩。

但刚带团的那段日子，她自言是痛苦的。刚入行时，旅行社只会让新人带一些短途游的团——宁波周边景点或者是省内的景点，但作为导游，从接到团的一刹那开始，思维便是高速运转的，联络司机确定发车时间和地点，与餐厅确认一日三餐吃什么，与酒店明确入住时间，给每位游客安排妥当房间……每项行程都要精确到几点几分。

哪怕功课做得再足，出纰漏也是每位新人肯定会面临的问题。带团去磐安时，住在一个高山上的酒店，酒店只有上下两层，她当时“想当然”地就随便分了房间，导致有些女士住在了一层，完全没考虑到一层的房间不安全，蚊蝇又多。

吃了亏的吴敏，至此之后对分房间这个小细节极尽可能地一细再细，没有哪本教科书教导游怎么做，所有东西都是“吴敏”们边学边做琢磨出来的。

吴敏坦言，导游最需要的特质是“耐得住寂寞”，这里涵盖了包容心、服务意识和强大的心力——承担可能来自游客的不理解，然后把这些负能量吸收掉，再传递出正能量给游客。

如今，仅入行2年的吴敏已经能够独当一面了，从碰上事情会害怕到出了事情想着解决，不难看出是一次又一次带团的经历“逼”着她快速成长的。

成长带来的是蜕变，吴敏越来越享受带团的过程了。每带一个团，她都会在回来后把所见所闻一一记录在自己的游记里，也会把脑海中美好的风景画在白纸上，留念的同时也象征着给旅途绘上一个“圆满的句号”。

对于感兴趣的职业，吴敏提到了“会计”，纯文科生出身的她想知道天天与数字打交道是一种怎样的体验。