

省旅游学校校长助理、高级导游李旭芳——

山水亦含情 导游须真心

■ 本报记者 杨春虹

“如果导游仅仅只是向客人讲解游览知识,客人自己带一个电子导游就解决了,还需要导游干什么?”省旅游学校校长助理、高级导游李旭芳在课堂上这样询问那些即将走上导游岗位的学生们,希望能启迪他们对导游行业多一些思考。

为游客点拨景点的“灵魂”

但另一方面,1990 年没走出校门就开始带团当导游的李旭芳也会告诉学生们,自己当导游那会,导游是份很“牛”的职业,那时刚刚开始懂得出门旅游的游客会一脸崇拜地听着导游讲解,甚至为游客给导游递水、递苹果。

听到这样的故事,很多年轻导游觉得是天方夜谭!但 20 多年前的确是这样。“现在的游客,人还没到海南,各种攻略甚至怎么对付导游的攻略就已经收集了一大堆,怎么带好这样的游客?”李旭芳告诉年轻的准导游们说,导游只有自己内心丰富了,才能带着客人欣赏美。而游客带着攻略,看山只是山,看水还是水,导游就是点拨这一切的人,令游客有个不一样的、独特的旅游体验。

于是,李旭芳为学校导游专业的学



李旭芳:带团过程也是一个非常好的学习过程,你能不断提升自己,更好地了解人情世故。

生们开设了《审美》、《仪表仪容》、《演讲与口才》等课程,晨读让他们朗读《三字经》、《弟子规》,每周要求学生摘抄各种散文、美文。“你们的情感来自于内心,而这绝非一朝一夕就能造就的。”李旭芳告诉学生,要当个好导游,绝不是会背导游词、考个导游证那么简单。

李旭芳就是这样要求自己的。有了在太原、上海多年的经验积累,1997 年才到海南的李旭芳,在两年后就获得了海南首届导游电视大赛团体二等奖、个人二等奖、最佳仪态奖等一系列殊荣。一赛成名后,李旭芳之后几乎都负责政府团、商务团等中、高端团的导游工作。“带团的过程也是一个非常好的学习过程。”李旭芳带着客人领略海南美景,来

自天南海北的客人也丰富了她其他方面的知识。

“武装”到细节获游客尊重

很多导游羡慕李旭芳,因为她带的团客人几乎从不迟到,对她也非常尊重。“其实是双方的,导游首先要尊重自己,才能获得客人对你的尊重。”李旭芳说,一味地迎合客人的要求反而得不到尊重,广博的知识、过硬的服务技能才是赢得客人信赖和尊重的关键。“河里的石头可能会被河水冲去棱角,但却不会改变自己的本质。”李旭芳这样勉励学生,也勉励自己。

总是一副灿烂的笑容,是李旭芳留

给游客的印象;讲起旅游,讲起导游知识,认真、专业则是她留给学生的印象。带团时,总是将自己打扮得精致优雅,从不会因为天热就穿着拖鞋,也不会因为头一天忙到很晚就懒得化妆,她希望从每一个细节体现自己对游客的尊重。

李旭芳说,这个行业有些事身不由己,但不应该随波逐流。李旭芳也带过所谓的“填坑团”,但面对游客时,依然是一副灿烂的笑容,依然是一丝不苟的讲解。她的职业操守令很多同行们佩服,很多游客临走时对她依依不舍。

当老师把好东西传给学生

作为海南为数不多的高级导游,李旭芳后来选择了从事培训和教育工作。“我希望把自己觉得好的东西传给学生,把自己对这个职业的体会传给学生。”海南大学不少旅游专业的学生不愿考导游证从事导游工作,李旭芳告诉他们,其实当导游是打开人生的第一桶金,你能不断学习、更好地了解人情世故。“比如学旅游规划的学生,如果当几年导游再去规划,他会知道休息室放在哪里更适合、洗手间怎么设置才方便。”让李旭芳欣慰的是,她的学生现在遍布海南各大旅行社,旅行社老总们告诉她,她的学生们服务一流、素质一流。

(本报海口 7 月 18 日讯)

海之缘国旅“招牌”导游闫晓玉——

像母鸡护小鸡一样护着每位游客



闫晓玉:带团时把游客当成自己的亲友、哥们儿,这样导游不会累,客人们也玩得开心。

也曾被游客骂过、泼过菜汤

“和优秀的同行们交流得知,其实大家带团时几乎都是把游客当成自己的亲友、哥们儿,这样带团不会很累,客人们也能敞开心扉玩得更开心。”闫晓玉说,导游与游客的付出其实是不完全对等的,好导游对这一点的体会更深。导游一方面要拥有丰富的知识,为

游客做好导游导览;一方面更需要用服务来感动客人,因为很多客人一开始对导游很排斥。“这就需要导游先付出,不计得失地付出。毕竟,让游客玩得开心是导游的本职。”

带团中,闫晓玉被不理解的游客泼过菜汤、骂过难听的话。但谈起这些不愉快,闫晓玉总会说,不讲理的游客毕竟是少数。“人的本性都是善的,就看你怎么去打开这扇门。”在公司培训新

导游时,闫晓玉会告诉这些刚入行的年轻人,不要去听各种负面的传闻,不要攀比,要热爱这份工作,要不断学习各方面的知识,做个“杂家”。比如,有客人问起海水为什么是咸的,闫晓玉会马上告诉他,海南的海水含盐量是多少,海南的盐场都分布在哪里。

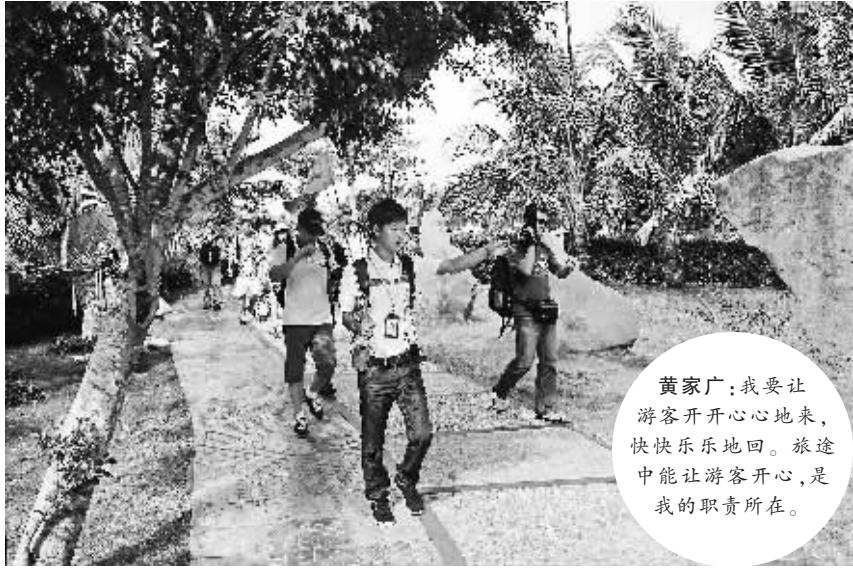
希望旅游业明天更健康

谈到黑导、谈到旅游行业的各种不规制行为,闫晓玉有些恨铁不成钢。“我们希望越严越好,曝光各种黑导黑社!”闫晓玉说,每次看到那些报道,正规导游都觉得心痛。

“很幸运一直在品牌旅行社带团,公司并没有给我们太多创收的压力。”闫晓玉说,不少旅行社可能会把利益最大化放在第一位,但在自己从业的公司,老板一直要求把游客满意放在第一位。

“干一天我就要做好一天,否则是对这个行业的损害。”闫晓玉期待,即将实施的首部《旅游法》能够让这个行业更健康。

(本报海口 7 月 18 日讯)



黄家广:我要让游客开开心心地来,快快乐乐地回。旅途中能让游客开心,是我的职责所在。

海南康泰国旅的导游达人阿广——

你来游,我来导 开心玩转海南岛!

■ 本报记者 杨春虹

“今年当领队多些,导游仍然是一辈子都会喜欢的职业!”一谈旅游,已经带团 3 年多的海南康泰国旅导游黄家广依然掩饰不住激动的情绪。“当游人踏上这片宝岛,我就有一种冲动,想把海南的风土人情、好吃好玩的东西全部介绍给他们。”2007 年从中国农业大学毕业的阿广,先后从事过市场营销、培训学校英语教师、公司业务主管等工作。但一直梦想着周游世界的他后来改行成为一名导游,他认为这份工作更容易助他实现梦想。

临渊羡鱼,不如退而结网

阿广曾就职的培训学校的校长曾是一名日语导游,因为当导游的经历,这名校长知识渊博、阅历丰富,这让阿广很是佩服。性格活泼、爱交朋友、沟通能力强

的阿广觉得,自己肯定也能干好导游这个职业。2010 年 3 月,阿广梦寐以求地成为了一名导游。这一年是海南国际旅游岛建设的开局之年,阿广觉得,海南旅游业的发展前景应该很广阔,自己身为一名地道的海南人,把海南岛的美丽推销出去也是自己的责任。

“现在很多人对导游这份职业存有偏见,觉得导游都是‘万精油’,没什么技术含量,甚至成了‘坑蒙拐骗’的代名词。其实那是因为很多人没有真正了解导游这个行业。”2010 年,阿广参加全省导游电视风采大赛,他发现导游队伍里能歌善舞、通晓天文地理的人不在少数,一点也不比电视上的那些主持人差。那次比赛,刚刚出道的阿广斩获英文组第一名,“惟妙惟肖”模仿“小沈阳”也让他获得了才艺组第一名。

当导游更好领悟美好人生

导游这个职业带给年轻的阿广很多感悟。阿广至今仍然记得,曾经带过一个老年

团夜游三亚湾。本以为都是六七十岁的老人应该不太愿意参加夜游,没想到老人们积极性很高,在夜幕衬托下,他们唱着属于他们那个年代的歌,翩翩起舞,那个场景深深地打动了阿广,“老人们对生活的激情和老人老心不老的精神一直鼓舞着我。我想,如果我不当导游,可能很难有这样的感悟。”阿广说。

导游这个职业也让年轻的阿广红遍网络。去年底,精通“十八般武艺”的阿广带给参加“省会长网友”活动的网络达人们一段难忘的海南之旅。网络达人们在网

上“热炒”他:“瘦瘦的体型中蕴藏着大大的能量”、“他不当导游简直是天理不容”、“有小海南带领的旅程,是一段接一段快乐的旅程”……在达人们的心中,阳光男孩阿广,连同美丽的海南以及海南游的美好时光,“一起被记住,并且心存怀念。”

想把海南的美“导”出去

今年,阿广更多是当领队带团出岛,开阔自己的眼界。带团去台湾时,阿广发现,那里有很多细节让人难忘,如大巴车司机的名字都醒目地悬挂在车后。驾驶旅游大巴的大多是年纪较大的老司机,但他们一点都不“倚老卖老”,依然为客人搬运行李,非常敬业。而且,最受诟病的旅游购物在台湾也很规范,在网上都可查询到商品价格,导游的回佣也标注得一清二楚。“这些都是我们需要认真学习和借鉴的地方。”阿广说,在了解外面世界的同时,也希望把家乡海南岛更好地展现给世界,让更多的人一起享受海南的阳光、海水、沙滩。

“人生相遇一次不容易,能再相见更不容易,我要让游客开开心心地来,快快乐乐地回。旅途中能让游客开心,是我的职责所在。”阿广希望能够像带团时常说的那样:你来游,我来导,开心玩转海南岛!

(本报海口 7 月 18 日讯)

(本版照片由本报记者张杰摄)

商家安装 刷卡机 风险提示

下述机构是经银联认可,目前在我省合规开展银联卡商户拓展和 POS 安装的机构。银联提示商家拟成为银联卡商户时,应选择下述机构办理:

- ◆中国工商银行股份有限公司海南省分行(全国客服:95588)

◆中国农业银行股份有限公司海南省分行(全国客服:95599)

◆中国银行股份有限公司海南省分行(全国客服:95566)

◆中国建设银行股份有限公司海南省分行(全国客服:95533)

◆交通银行海南省分行(全国客服:95559)

◆中国光大银行海口分行(全国客服:95595)

◆中国邮政储蓄银行股份有限公司海南省分行(全国客服:95580)

◆海南省农村信用社联合社(全国客服:96588)
- ◆中信银行股份有限公司海口分行(全国客服:95558)

◆招商银行股份有限公司海口分行(全国客服:95555)

◆平安银行股份有限公司海口分行(全国客服:95501)

◆银联商务有限公司海南分公司(全国客服:95534)

◆拉卡拉支付有限公司海南分公司(全国客服:400-766-6666)

◆上海华势信息科技有限公司海南分公司(全国客服:400-670-0808)

◆通联支付网络服务股份有限公司海南分公司(全国客服:400-669-5156)

中国银联海南分公司
2013年7月

澄迈县国土环境资源局关于挂牌出让国有建设用地使用权的公告

澄土环资告字[2013]25号

根据《中华人民共和国土地管理法》、《招标拍卖挂牌出让国有建设用地使用权规定》等有关法律、法规的规定,经澄迈县人民政府批准,澄迈县国土环境资源局公开挂牌出让下列国有建设用地使用权,现将有关事项公告如下:一、挂牌出让地块概况

地块编号	位置	面积(公顷)	使用年限	用途	容积率	建筑密度	绿化率	起始价(万元)	保证金(万元)	投资强度(万元/公顷)	备注
27010-2012109	海南老城经济开发区永凯北路0.837公里处东侧	2.7181	50年	工业用地	0.8-1.8	≥30%且≤50%	≤20%	665	250	≥865	地块按现状条件出让

二、竞买人资格:中华人民共和国境内外的法人和其他组织(除法律另有规定者外)均可参加竞买。属境外机构(含港、澳、台地区)申请参加竞买的,按照规定需要提交商务主管部门核发的《外商投资企业批准证书》和工商主管部门核发的《营业执照》。本次挂牌出让不接受联合竞买。三、竞买申请和登记:有意参加竞买者应于2013年7月26日—2013年8月16日下午17时整(北京时间)到澄迈县国土环境资源局五楼土地交易所查询和购买《澄迈县国有建设用地使用权挂牌出让手册》,并缴交挂牌出让手册的具体要求报名参加竞买。报名时,竞买申请人应缴交竞买保证金(以保证金到账为准)。四、挂牌报价时间和地点:挂牌起始时间:2013年8月9日上午10时整(北京时间)。挂牌截止时间:2013年8月19日上午10时整(北京时间)。挂牌地点:澄迈县国土环境资源局档案资料馆二楼会议厅。本次挂牌出让活动报价阶段只接受书面报价,不接受电话、邮寄、电子、口头等其他方式报价。五、其他事项:(一)27010-2012109号地块用于包装印刷厂及科技成套设备厂项目建设。(二)竞买成交当天签订《成交确认书》,并在10个工作日内与我局签订《国有建设用地使用权出让合同》,竞买保证金自动转作受让地块的合同价款,合同签订后1个月内必须缴纳高于出让价款50%的首付款,余款按出合同约定的时间付清。(三)受让人取得土地使用权后,应严格按照规划要求建设。涉及水务、绿化、环保、消防、交通管理等应符合国家和海南省的有关管理规定。(四)税金按税法规定交纳,挂牌佣金按规定收取。(五)本公告未尽事宜详见《澄迈县国有建设用地使用权挂牌出让手册》。联系人:王先生、李先生;电话:0898-67629052、67629310。

澄迈县国土环境资源局
2013年7月19日

今日
证券
导报
抢鲜读

海南后备上市企业增至 105 家
两公司撤回首发申请 未来仍谋求上市
海虹控股逆市屡创新高
过半琼股发布中报预告 七成预盈
股指震荡格局再现

(1 版)

(2 版)

(3 版)

查询



2013年中考成绩
请拨96977377

(依省物价局电信资费标准收费)

中国电信股份有限公司海南分公司