

觀光局澎湖國家風景區管理處

101 年度澎湖解說人員訓練班

講授主題: 解說導覽

講授大綱:

- 一、解說人員之角色扮演、能力應用領域與場景分類認知
- 二、解說導覽服務之特性、問題與品質認定
- 三、解說導覽介紹內容認識與資料收集
- 四、解說導覽操作技巧應用
- 五、安排規劃解說導覽”點”之考量與建議
- 六、了解遊客心理與遊客滿意之方法建議

主講人: 王雯宗老師

現職: 國立澎湖科技大學 觀光休閒學系 助理教授 / 研發處 組長

經歷:

- 交通部觀光局導遊人員訓練班 講座
- 觀光局旅行社專業經理人訓練班 講座
- 澎湖縣政府,旅遊局,農漁局,旅行公會 訓練講師
- 國立空中大學老師
- 東南旅行社退休
- 開喜綜合旅行社副 董事長
- 欣盟企管顧問公司 總裁
- 中華民國旅行業品質保障協會調解委員會 調解委員
- 中華民國領隊協會(一、二、三、四、五屆) 理事
- 中華民國交通部觀光局旅行業 專業經理人
- 參加世界觀光會議業界代表: VUSA MART、POUWA、INDABA 、
LONDON 、 MEXCIO 、TOKYO TRAVEL MART
- 旅行業 29 年

講授大綱:

- 一、解說人員之角色扮演、能力應用領域與場景分類認知
- 二、解說導覽服務之特性、問題與品質認定
- 三、解說導覽介紹內容認識與資料收集
- 四、解說導覽操作技巧應用
- 五、安排規劃解說導覽”點”之考量與建議
- 六、了解遊客心理析與遊客滿意之方法建議

前言

一、解說人員之角色扮演、能力應用領域與場景分類認知

a.解說導覽人之角色扮演(十項全能):

b.可應用領域:

- 1.平常社交互動
- 2.公司業務應用
- 3.專業領域使用

c.場合分類:

a:1.室內 2.室外 3.室內+室外

b:1.On Vehicle

2.Walking Tour

二、解說導覽服務之特性.問題與品質認定

A.解說服務特性.問題與解決:

1. 無形性(intangibility)
2. 不可分割性(inseparability)
3. 異質性(heterogeneity)
4. 亦逝性(Perishability)

B.解說導覽服務品質之認定:

- 1.有形性(Tangibility)-
- 2.可靠性(Reliability)-
- 3.反應性(Responsiveness)-
- 4.確實性/保證性(Accuracy/Assurance)-
- 5.同理心(Empathy)-

C. P.Z.B 之服務管理 3P:

三、解說導覽介紹內容認識與資料收集

A.解說導覽介紹內容準備構面:

- 1.從旅遊安排 6 大要素介紹:吃.喝.玩.看.買.住.
- 2.從景點之觀光地理資源介紹:
- 3.從人.事.時.地.物(5W+1H)介紹
- 4.”言觀其所見→” .

B.解說導覽資料收集 5 步+1:

四、解說導覽操作技巧應用

A.五到技巧應用:

B.解說之原則.態度與氣氛之技巧應用

- a.解說之原則:
- b.解說態度:
- c.氣氛:~解說導覽時要塑造之氣氛~

C.動態與靜態接待之技巧應用:

- a.動態接待之技巧應用:
- b.靜態接待之技巧應用:

D.解說導覽時緊張消除之技巧應用:

- 1.上場前:先~慢~吐 3 次氣;再慢吸 1 口氣(3:1).
- 2.先從聽眾中找一位慈眉善目者開始解說起
- 3.一定要有----在這當中我最專業的信心.
- 4.解說中清楚解說主題;並覺知聽眾反應的感覺
- 5.認知任何人皆怯場.緊張.害怕與恐懼
- 6.熟能生巧,經驗會減少恐懼
- 7.演練! 演練! 再演練!---最重要!!!

E.初始解說方式應用:

- 1.言觀其所見法
- 2.言觀其所變法
- 3.提問法
- 4.圍點打圈法
- 5.3 大 3 小解說法
- 6.綜合法
- 7.Updated Attractions Information

五、安排規劃解說導覽”點”之考量與建議

A.解說導覽點的動線與停點安排認知與注意事項:

一.動線與停點規劃意義:

- 1.是遊客對參訪點與解說人滿意之成敗關鍵
- 2.導覽人員之導覽能力與經驗展現地方

二.動線與停點規劃目的:

- 1.使遊客了解為什麼到此點參訪.
- 2.展現參訪點之特色與內涵.

三.參訪點導覽時安排規劃的思考注意要點:

- 1.掌控時間分配.
- 2.事前作完規劃.
- 3.突發狀況之應變安排.
- 4.充容不迫執行導覽.

四.參訪點之停點安排 11 種類別:

*如何由點.線.呈現成”面” .

五.參訪點導覽開始前的 5 點必要說明事項:

- 1.預計停留時間及預計離開時間.
- 2.入場點與出場點
- 3.注意隨身物品安全
- 4.萬一迷路之集合點(中餐/離去)
- 5.廁所地點

B.考量問題 simplifying as 3H+1W+2:

1. How long
2. How many sites
3. How route?
4. Who?
- 5.輔助工具準備
- 6.如何呈現成”面” .

六、了解遊客心理與遊客滿意之方法建議

A.理論篇

馬斯洛層級需求理論

B.從(Demography)人口背景認識旅客之心理:

- 1.職業別:
 - 1.民代官員團
 - 2.獅子會&扶輪社
 - 3.老師團
 - 4.上班族團
 - 5.混合團
 - 6.招待團
 - 7.婆婆媽媽
- 2.區域:北.中.南
- 3.年齡:老.中.青.幼
- 4.宗教別:佛教.基督教.回教.

5.性別:男.女

C.實務篇:

1.一般團的特質:二大.一多.一限

2.旅客參團心理特性:

a.出發前比價錢;行程中比內容與品質.

b.旅客要求服務品質精緻化;價格大眾化;服務個人化.

c.對遊程內容,只能多不能少之要求.

d.Show-off;被尊重;禮貌;行方便.

D.旅客之心理不同解說時之避免:

1.不評論政治.宗教.民族--立場捨二不執中

2.小心異性問題,男與女一視同仁

3.與旅客不要有金錢借貸關係

4.上團時,不與團員喝酒或賭博

5.上團時決不遲到,讓客人等

6.不要提供旅客藥物以及施予類似醫療行為

7.解說導覽場合不談黃色笑話與粗話,以專業話題為重

8.照表操作,不要被少數客人或它團左右影響

9.注意與行動不便旅客之互動.

E.如何作好顧客滿意度第一之行動綱領:

a. Custom Satisfaction Index No.1

1.Smile SVC

2.Action SVC

3.Know-How SVC

b. 隨時穿四點式:

c.情、理、法 與 真、善、美

Thanks for kindly listening!