

# 娓娓讲述美丽厦门 导游明星脱颖而出

## 2014年厦门导游服务技能大赛评出“十佳导游服务明星”

文/记者 翁华鸿 通讯员 彭璠 图/舒田

经过近两个月的筹备和组织,厦门市第二十届职工技术比赛导游竞赛暨2014年厦门导游服务技能大赛于8月29日圆满落下帷幕。此次大赛以“美丽厦门品质导游”为主题,积极引导、鼓励我市导游员进行岗位大练兵,以良好的精神面貌和业务素养迎接“9·8”宾客。

据介绍,导游员担当着宣传“美丽厦门”的重任。组委会特邀了厦门市规划局专业人士为导游员解析《美丽厦门战略规划》,比赛中还设置了“车上沿途讲解与服务”环节,这也是本届比赛最大的亮点。选手们根据5条不同的线路,以整个厦门岛为比赛舞台,生动活泼地讲述厦门的山海格局美、

发展品质美、多元人文美、地域特色美、社会和谐美。

经过“美丽厦门——车上沿途讲解与服务”和“品质导游——导游员综合素质考查”两大板块的比拼,大赛评出了“十佳导游服务明星”以及“导游讲解之星”、“导游形象之星”等单项奖。同时,由于本次大赛已纳入厦门市第二十届职工技术比赛A类项目,大赛结束后,符合条件的获奖选手将报请市劳动竞赛委员会授予“技术状元”、“技术能手”称号。

据悉,大赛由厦门市旅游局、厦门市总工会、厦门市人力资源和社会保障部门联合主办,厦门旅游培训中心承办,厦门市导游协会、厦门旅游人才网协办。



### 快来看看“十佳明星”

#### 享受与游客相处的时间

**韩凝华(厦门中国旅行社):**我是个喜欢与人打交道的人,所以很享受与游客相处的时间。我是个喜欢积累的人,每次陪客人们去不曾到过的地方,内心便充满感激。感谢他们给我充实自己的机会,也感谢这份职业,给我学习的动力。在未来工作中,我将更重视积累知识,为游客呈现美丽厦门。



#### 让游客重新认识导游

**李敏(厦门青旅东南旅行社):**经历了导游工作的酸甜苦辣后,竟发现自己爱上了这个行业。社会或公众对于导游存在一些不解或误解,我相信瑕不掩瑜,我改变不了世人对导游的看法,但希望能改变我所带团队游客的看法。我努力用每一次带团,每一次讲解,每一次服务,让游客重新认识导游。



#### 在鼓浪屿实现儿时梦想

**郭伟玲(鼓浪屿游览区管理处):**7岁时,我第一次来到鼓浪屿,远眺着夕阳下的日光岩,心想:长大后要是能来这里生活该有多好!一位英国作家曾说过:“童年时人生会为你打开一扇门,从中你会看到你的未来。”如今我美梦成真,成了鼓浪屿一名讲解员。我燃烧着智慧,我怀揣着梦想,这就是我,一位普通又不甘于平凡的讲解员。



#### 让世界看到厦门的变化

**杨淑平(厦门旅游集团国际旅行社):**人生就像一段旅程,不必在乎目的地,重要的是欣赏风景的心情,让心灵去旅行。选择做导游,就没有后退,就有更多的精彩。我希望将手里的麦克风,化做交响乐的指挥棒,为游客谱写一曲厦门的浪漫曲调,让世界看到厦门的发展变化!



#### 在工作中找到自己的热情

**林小红(厦门旅游集团国际旅行社):**从最初的一无所知,到现在的从容自如。我想这就是我要的状态。在工作中找到属于自己的热情。我爱这个行业,喜欢它带给自己的自由感、挑战感和新鲜感。在挫折中不断前进,在前进中不断进步,让自己成为更优秀的人,对自己、对家人、对社会更有帮助的人。



#### 导游是游客旅程的导演

**庄进方(厦门建发国际旅行社):**厦门就像一位美丽的女孩,天真、纯洁、善良,我深深地爱上了她。很多人爱她是因为外表的美丽,但仅仅看到外表美却没看到心灵美,那是美中不足的。所以作为导游,我要述说的是她的内在美。每个人都是生活的导演,而每个导游都是游客这次旅程的导演,给了客人怎样的行程,即是给了自己怎样的人生。



#### 用情服务,把游人当家人

**陈今(厦门航空国际旅行社):**从最初的梦想——游山玩水,到现在的脚踏实地,与其说是梦想照亮了现实,不如说是现实成就了梦想。这份职业说起来简单,但要做好真的很难。我时常把“游人当家人”作为自己的服务理念,用情去服务,用情感超越旅途风景,让游客感受家的温馨,我也从中收获了属于自己的快乐。



#### 活学活用各类知识

**黄城(厦门旅游集团国际旅行社):**怀揣着对大好河山的向往,我选择了旅游专业,当我抱着巨大的热情把研读得来的知识投入工作时,却发现常常事与愿违。要做到活学活用,并非一日之功。后来,通过不断地探索和体会,我领会到,要想成为合格的导游员,必须先成为生活服务员。



#### 用幽默化解游客旅途疲劳

**王婷(厦门建发国际旅行社):**用细微服务带去温暖,用真诚微笑带去阳光,用甜美声音带去最精彩的讲解,用幽默化解旅途的疲劳,用自己的热情带动大家。在导游这个行业里收获的是属于自己的一份价值,游客的认同和赞扬,使自己对这个职业的热爱更加执著。



#### 收获了做人的真谛

**郭花萍(厦门建发国际旅行社):**从事导游工作十年了,不仅接待过来自五湖四海的旅游团队,还接待过“9·8”投洽会、海峡论坛等重要会议的嘉宾。导游工作让我遇到了很多良师益友,工作让我收获了知识,更收获了做人的真谛。



### 2014年厦门导游服务技能大赛 获奖名单

#### 一、十佳导游服务明星

韩凝华	厦门中国旅行社
李敏	厦门青旅东南旅行社
郭伟玲	厦门鼓浪屿游览区管理处
杨淑平	厦门旅游集团国际旅行社
林小红	厦门旅游集团国际旅行社
庄进方	厦门建发国际旅行社
陈今	厦门航空国际旅行社
黄城	厦门旅游集团国际旅行社
王婷	厦门建发国际旅行社
郭花萍	厦门建发国际旅行社

#### 二、单项奖

导游讲解之星	李敏	厦门青旅东南旅行社
导游口才之星	范永钦	厦门神畅国际旅行社
导游达人之星	游园	厦门旅游集团国际旅行社
导游形象之星	王晨宇	厦门建发国际旅行社
导游知识之星	陈德清	厦门中国旅行社

#### 三、优秀奖

姜琴	厦门中国旅行社
韩超	厦门鼓浪屿游览区管理处
范永钦	厦门神畅国际旅行社
闫倩	厦门中星国际旅行社
吴成杰	厦门旅游集团国际旅行社
王晨宇	厦门建发国际旅行社
何瑛	厦门中星国际旅行社
游园	厦门旅游集团国际旅行社
王琨	厦门航空国际旅行社
陈德清	厦门中国旅行社
林妹招	厦门建发国际旅行社
刘文婧	厦门欣鹭导游服务公司
邱宏春	中国国旅(厦门)国际旅行社
陈建	厦门中星国际旅行社
刘炜	厦门建发国际旅行社
洪永晖	同安旅游发展有限公司
林海育	同安旅游发展有限公司

#### 四、团体奖:

<b>1. 优秀团体奖:</b>
厦门中国旅行社
厦门旅游集团国际旅行社
厦门建发国际旅行社
<b>2. 优秀组织奖:</b>
厦门中星国际旅行社
厦门航空国际旅行社
厦门鼓浪屿游览区管理处
同安旅游发展有限公司
<b>3. 特别贡献奖:</b>
厦门旅游培训中心