

南宁市导游服务中存在的问题及对策

石雪映

(南宁商贸学校, 广西南宁 530000)

摘要: 导游服务质量的高低,是衡量一个城市,一个国家的旅游水平高低的重要因素,导游服务质量的好坏,也关系着一个旅途的好坏。在旅途中,导游人员的综合素质以及所提供的服务等,也体现了一个地区或国家的旅游业的状况。目前,我国旅游业还处于一个较低水平,导游服务的整体水平也有待提高,在导游过程中,由于导游的不规范行为而引起的投诉是旅行社投诉的主要部分。南宁作为我国的一个二线城市,在现代旅游市场中也是存在诸多问题的。本文通过问卷调查,网上收集资料等方式,采用定性分析法、资料分析法等方法分析,发现南宁市导游在服务过程存在的一些不足,比如综合素质有待提高,导游讲解服务不能满足游客需求等问题。本文就调查中发现的问题,旨在对提高南宁市导游服务提供一些建议,对提高南宁市导游服务有帮助。

关键词: 导游; 服务质量; 南宁市

伴随着我国旅游业的快速发展,导游这一新兴职业也随之发展壮大起来。导游作为旅游六要素的主要实施者,在旅游活动中占有举足轻重的地位,一位合格的导游,首先要求有丰富的专业知识和扎实的基础知识。然而,在前人的调查研究中发现,南宁市旅游业目前还处于一个较低水平,导游服务的整体水平也还有很大的提升空间。例如,在南宁市的旅行社中普遍存在的一个投诉问题,即由于导游在旅游过程中,不规范行为而引起投诉,而这一投诉原由,是现在旅行社被投诉的主要原因,南宁市的诸多旅行社,在旅游投诉事件上也在努力找解决办法。

目前,南宁市旅行社因导游服务质量不能满足客人的要求而被游客投诉的旅游投诉事件还是屡见不鲜的,旅游投诉会影响南宁市的形象问题,同时也会影响到南宁市的旅游发展,因此,要想南宁市的旅游能够更加快速的发展,就要尽量减少旅游投诉,而要想减少旅游投诉,就要先找出投诉的原因,从根下手。在前人的研究调查中看到,导游服务的质量问题,是旅游投诉事件的主要原因,因此,要想解决投诉问题,可以从导游服务方面着手,提高导游服务质量,从而提高南宁市导游队伍的整体质量。

也只有找出导游服务中存在的问题,才能从根本上解决问题,实现提高导游服务质量的目标。提高现在南宁市导游服务水平,是刻不容缓的事,本文通过调查南宁市导游在服务过程中存在的问题,分析造成这些现象的原因,并提出改善导游服务的几点建议,以及对促进南宁市乃至广西旅游市场的发展有一定的借鉴意义。

一、导游服务的含义

导游服务,是指导游根据旅行社与游客签署的协议合同,并按照协议合同的内容和规定带领游客到达旅游的目的地,进行景点的游览,和有关著名景点的讲解以及在旅途中的服务过程。我们必须将这个概念与单纯的“导游”概念进行严格的区分,单纯“导游”是指在游客的旅途中,为游客提供帮助、解决突发事件的工作人员。而导游服务,则侧重于其服务性,是服务行业关系链中的重要一环,区别于单纯的导游概念。

二、南宁市导游服务中存在的问题分析

(一) 相关部门对导游的培训力度不够

在我国导游证考试的报名条件中,是这样规定的:凡具有高级中学、中等专业学校或者以上学历,身体健康,遵纪守法,热爱祖国,无违法不良行为记录,具有适应导游需求的基本知识和语言表达能力的中华人民共和国公民,均可报名参加考试。

正规的导游学校导游证的获取,需要3年的专业学习才能给

获得,但是在实际中,大部分是短期速成的。他们也许经过一年的学习,有的经过半年的学习,有的甚至是在参加导游资格考试的前一两个月才开始奋战备考,因为只要成绩上过去了,就可以获得导游资格证了。在考取导游资格证之后,南宁市的导游只需要参加一个为期3天的培训,即可获得申请导游IC卡的资质,也就是具备上岗带团条件了。而南宁市的培训,大致的是按照旅行社的工作要求,对参加培训的导游人员进行导游知识的讲解,带团方面的技能,导游讲解方面的技巧,旅游突发事件的处理方法,综合素质方面的培养等,进行的简单的培训,并没有经过很严格的,长时间的专业培训,就可以合格成为一名导游了,由此可见,导游资格考试的程序是不够严谨的,这就给了低学历的人进入导游行业提供了便利机会

(二) 导游讲解服务不能满足游客的需求

本次问卷调查,同时在游客队伍中进行。通过对游客的抽样调查发现,导游在讲解的过程中,对景区的景点讲解不到位,比如在带客人游览青秀山的龙象塔的时候,只是简单的介绍了龙象塔的基本情况,对于与龙象塔有关的历史事件和龙象塔的存在意义,并没有很详细的讲解,只是一笔带过,这样对于远道而来的游客来说,在讲解服务方面就没有得到满足。一位合格的优秀的导游,在景点讲解的过程中,就应该是能够知晓与讲解的景点相关的故事典故,并且能够很好的讲述这些故事的,在涉及到历史性的文物景点,导游的讲解也出现不够专业,不够确切的情况。在旅游的过程中,游客是抱着对该景区景点的憧憬和向往才会到该地旅游的,因为他们对景点不熟悉,所以才要通过导游的讲解来了解历史,了解他的故事。但是,在此次调查中发现,游客对导游的讲解方面的满意度不高,就是认为导游的讲解还不够全面,与他们期望的有差距,这样就容易引起客人的不满。另外,在南宁市的导游讲解过程中发现的问题,就是南宁市的导游在讲解的过程中“南普”比较严重,讲解过程加夹方言的现象比较严重。这也是南北方差异的原因引起的。

(三) 旅游产品还有待升级

从分析游客在南宁逗留的时间和旅行社旅游产品两个指标来看,中心城市旅游吸引力产品开发不足,在许多游客眼中,南宁只是个“过路站”,是一个观光型的旅游地,休闲度假的产业体系尚未形成,这对游客的吸引力还不够,一些景点也未更新,景点主要也以山水居多,其他类景点较少,旅游产品单一,这就造成游客到过南宁一次后很难二次过来旅游,所以,要建造一些能

够吸引游客的旅游设施,使游客能够对南宁有更深刻的印象,能够二次到南宁旅游,促进二次消费。

三、提高导游服务质量的对策和建议

(一) 加强培训力度,提高导游从业资格标准

提高全国导游证考试的报名条件,这样才能从根本上提高导游人员的整理学历。虽然学历不是证明一个人能力的唯一标准,但是提高导游考试资格的报名条件,就可以在根本上提高了导游的学历。导游经过更多的专业学习和旅游知识的学习,就会有更多的知识,了解更多的历史文化,在导游讲解的过程中就可以有更多的知识可以讲解,拓展的知识就更加丰富,导游的过程也更愉快,给游客更大的精神上的满足。

(二) 加大培训力度

导游在考取导游资格证之后,应该有针对的进出培训,对导游的专业知识,带团技能,处理旅游突发事件的能力等方面的能力进行针对性的培训,以加强导游的综合能力。培训的还应该通过考核的方式来查看培训效果,针对考核不过关的导游资格证持有者就不予上岗带团,考核通过的导游资格证持有者才可以申请办理导游IC卡正式上岗带团。这样的考核制度,既可以导游人员重视导游岗前培训,也可以增加导游的综合能力。同时还可以杜绝“私导”,“黑导”的产生。

(三) 加强导游自身素质建设,提高讲解服务质量

导游的工作,是一项体力与脑力高度结合的工作,是一种复杂的、高智能、高技能的服务工作。它不仅需要导游有丰富的相关知识,还要求导游有很强的应变机制能力。在旅游的过程中,出现很多的问题,游客作为消费者,希望自己得到被尊重被满足的心理,所以导游在游览的过程就,就要求要有较好的专业素养。一位优秀的导游,是应该具备扎实的基础知识,良好的专业素养,富有人情味,了解每个游客的心理等的综合素质,只有提高了直接的综合素质,在导游服务的过程中,才能给客人以温馨的感觉,也才能提高游客的满意度,同时提高导游在游客心中的地位。游客的评价好了,旅行社才会更加认可导游的工作,那么导游在旅行社中的地位也才得到提升。

第一,丰富自己的知识量,比如空余的时候加大自己的阅读量,使自己在讲解的过程中有讲不完的知识,并且及时了解时事动态,掌握不同类型的游客可能问到的时事。

第二,增加对景点的相关知识,并且能够灵活的运用。在出团之前,就应该对自己即将要走的景点做一次全面的知识复习,做好充足的准备。还能够做到同一个景点的典故用不同版本的故事做对比说明等等。

第三,端正导游的服务态度。树立正确的服务意识,时刻牢记作为导游的基本职业道德素质,全心全意的为游客服务。

第四,加强普通话的训练。在每一次的带团过程中,都应该严格要求自己,讲正确的普通话,并且注意正确的用语。同时,作为旅游管理部门,应该在导游的考试过程中,明确规定普通话的等级,避免因“南普”而引起的投诉事件。

(四) 旅游管理部门强化市场监管

针对导游的私拿回扣,宰客,威胁游客等行为,旅游监管力度应该做出严肃处理,对旅游投诉事件,要及时处理,查清楚事情的经过,事情的真相是如何,特别在处理威胁游客,私拿回扣,宰客等投诉事件的,要事实求是,一旦出现导游的不规范行为,

要进行严肃处理,不可以导游数量不够等为借口,纵容导游的宰客等不规范行为。

针对旅行社负团费抢团的行为,广西旅游局等相关管理部门应该严查该行为,从组团社或者地接社抓起,严厉打击旅行社为收客而利用负团费收客的行为,只有这样,才能从根本上稳定南宁的旅游市场。负团费收客的行为减少了,就可以从根本上保证一个旅游行程的质量,而一个高质量的旅游产品,就很少甚至不会在加点购物方面产生的旅游投诉。

四、结语

导游服务是导游过程中一个最重要的部分。只有导游服务得到了游客的认可,才是导游最好的成绩。南宁市导游在目前的发展情况下,还需要加强导游服务,提高导游服务的质量。

作为旅行社,在客人选择旅游产品的时候,要做到公开的原则,要明确告诉客人,所选择的旅游产品包含的和可以提供的服务是怎么样的,这样,才能让导游在旅游的过程中,不会因为游客不满意行程中的加点购物等问题被客人投诉。

作为导游人员,要始终牢记自己的职业道德是什么,在游览的过程中,都应该始终坚持“以游客为中心”的服务理念,给客人提供一个个性化的服务。作为南宁市的导游,要努力学好普通话,不能让语言成为南宁市导游的一个投诉因素。导游是一个脑力与体力高度结合的工作,因此,要不断的增加自己的知识,拓宽自己的视野,增长自己的见识,能够从从容面对各种类型的客人,并且给不同的客人提供不同的导游服务,这样才可以提高导游服务在游客心中的评价。同时,还应该加强对游客的教育,让游客出游的心理变得成熟。

导游在每一次的导游服务过程中,都应该不断的提高自己的综合素质能力,并且在每一次的导游服务过程中,找出自己的不足加以改正,就南宁旅游业现状结合自己的专业能力为南宁市旅游业的发展提出更多自己的一些意见,为南宁市旅游业的发展贡献自己的一点力量。希望本文可以在导游服务质量方面给予导游更大的帮助。

参考文献:

- [1] 张旻桓. 南宁青秀山风景区风景资源评价研究 [D]. 湖南, 中南林业科技大学环境艺术设计学院, 2010.
- [2] 吴丽萍. 导游出路在何方——《旅游法》对导游行业的影响观察 [N]. 广西日报, 2014-6-20 (010).
- [3] 刘颖. 分析我国导游服务存在的问题及对策 [N]. 旅游管理研究, 2015 (1下).
- [4] 林华清. ZL 旅行社导游服务质量提升策略研究——基于需要层次理论 [D]. 华中科技大学, 2013 (4).
- [5] 安刚强. 导游购物回扣问题研究 [D]. 西北师范大学, 2007 (9).
- [6] 刘旭. 如何提升导游服务质量 [J]. 旅游管理研究, 2015 (2).
- [7] 陈艳红. 导游人员职业倦怠问题研究 [D]. 山东师范大学, 2008 (5).
- [8] 彭洪明. 旅游法实施后导游的生存现状分析 [D]. 北京青年政治学院, 2015 (1).
- [9] 史颢. 导游职业道德建设研究 [D]. 山东财经大学, 2013 (3).