

讲解员需要注意什么

讲解员是集会展、播音、接待于一体的职业，要求从业人员口齿清晰，普通话标准、流利，且具备一定的外语水平，熟悉展览专业知识，还要具备规范的服务礼仪。高级别讲解员还应具备一定的研究能力。其职业功能已成为博物、美术、纪念等展业中直接面对国内外观众的“第一窗口”，其展示形象和品位尤其重要。

职业要求：

一是专业知识。讲解艺术最本质的特征是知识和语言的有机结合，作为知识的传授者，讲解员要积极学习和掌握各方面的知识。首先，要非常熟悉陈列内容及相关展品或景区的背景知识。其次，要掌握和熟悉社会基本知识（天文地理、史料传记、宗教风俗等）和学科知识（语言学、哲学、经济学、文学、艺术伦理学、心理学、教育学等）。除此之外，还要了解、掌握与馆区或景区或社会发展相关的基本法律法规政策和当前社会动态。外语讲解员或哑语、方言讲解员应该要熟悉与该语言有关的基本知识、民俗风情等知识。

二是专业技能。其一，要加强语言的训练。其发音要标准，语言要规范；语言组织、表达能力要强，达到观点鲜明、内容准确、言简意赅、系统完整的要求；更要音、物结合，注意声调节奏，追求有亲和力、声情并茂的讲解效果，增强吸引力和感染力；因人施讲，会针对不同职业、民族、年龄、职业、性别、文化水平的各种观众，组织

不同的语言。其二，有能力的要尽量掌握或熟悉一门外语，特别是外语讲解员、哑语和方言讲解员更应灵活地运用语言，结合实际有效地表达。

三是职业道德，思想品德。讲解员应具有良好的思想品德，是率先垂范的典范。其一，要培养讲解员的爱国主义意识，使其明确政治方向，维护国家和民族的利益和自尊；其二，要培养讲解员认真学习、模范遵守国家法律法规和单位规章制度，讲文明，模范遵守社会公德和职业道德的行为；其三，要培养讲解员观众至上的服务理念，能积极维护观众的合法权益；其四，培养讲解员的敬业奉献精神，要有强烈的事业心和高度的责任感，有热爱观众的情感品质，能主动、热情、耐心、细致地服务于观众。

礼仪要求：

（1）仪容仪表良好。着装得体、整洁，做到持证上岗、挂牌服务。在为游客提供服务时，做到微笑迎客、主动热情、端庄大方。

（2）讲解准确顺畅。熟悉业务，知识面广。讲解内容健康、规范，热情介绍、答复游客的提问或咨询，耐心细致、不急不躁；对游客的提问，尽量做到有问必答、有问能答；对回答不了的问题，致以歉意，表示下次再来时给予满意回答；与游客进行沟通时，说话态度诚恳谦逊，表达得体。

（3）服务主动热情。积极帮助游客解决实际困难。尊重旅游者的宗教信仰、民族风俗和生活习惯，并主动运用他们的礼节、礼仪，表示对他们的友好和敬重。路遇危险状况时，主动提醒，并按规程及

时对游客进行安全疏散，保证游客安全。

尤其要注意的是，讲解中，不掺杂封建迷信、低级庸俗的内容；不介绍游客参加不健康的娱乐活动。旅行中，不诱导、强拉游客购物；不得擅自改变计划，降低服务标准。善意提醒游客文明旅游。当遇到游客投诉时，应保持谦逊、克制的态度，认真倾听对方的要求，对其合理要求应及时予以解决，对不合理要求应该礼貌而委婉地拒绝。

（资料来源：https://sa93g4.smartapps.cn/pages/squestion/squestion?qid=1372151581939251819&rid=3588040032&_swebfr=1）