

第一章 | 導覽解說 ★★★



命 | 題 | 大 | 綱

- 解說導覽技巧 ★★★
- 遊程規劃 ★

第一節 導覽、帶團基本流程

接機前準備

1. 研究團體檔案。
2. 班機抵達時間、用車、行李安排。
3. 行程表、住房表、車子標示牌、名牌、自費行程等。



接機

1. 導遊證、團體派車單。
2. 確認班機抵達時間。
3. 接機的車號、司機姓名及手機號碼。
4. 確認接機車輛是否已到達、上車地點。
5. 留意團員出海關時有無需要協助。
6. 詳細清點人數與行李件數。



送往住宿飯店

1. 請領隊指教。
2. 致歡迎詞。
3. 自我介紹。
4. 說明：
 - (1) 本地時間。
 - (2) 使用貨幣、匯率、換匯地點。
 - (3) 飲水。
 - (4) 天氣狀況。
 - (5) 交通狀況。
 - (6) 行車時間。
 - (7) 旅遊地的民俗風情。
 - (8) 行程介紹。



辦理住房登記等

1. 發房間鑰匙。
2. 介紹旅館環境。
3. 告知團員導遊房號、領隊房號。
4. 將正確房號表交給行李服務中心代送行李。
5. 提醒團員，如客房有問題時須在 10 分鐘內通知導遊，處理換房。
6. 告知客人下次集合時間及出發時間。
7. 住房專業名詞：C / I 開始住宿日期；M / C 晨喚服務；B / F 早餐時間與數量；B / D 下行李時間與件數；C / O 退房時間。

市區觀光導遊

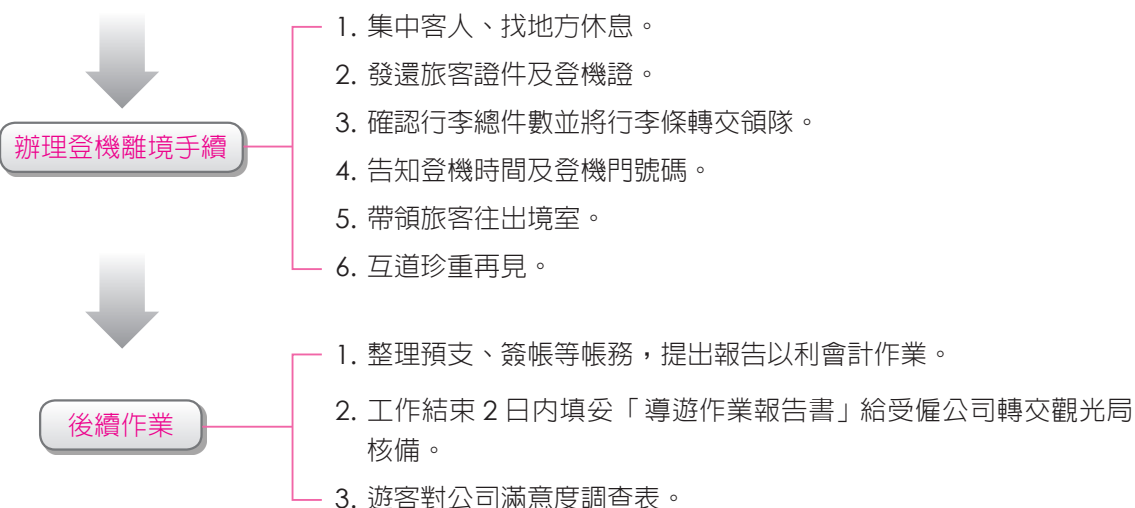
1. 初步介紹景點特色。
2. 上下車須仔細清點人數。
3. 部分景點有禁止攝影時，宜事先告知團員。
4. 對所有團員均一視同仁。
5. 提醒注意安全。
6. 提醒團員遵守時間。
7. 注意禮節、要有幽默。

退房

1. 清點行李件數。
2. 請客人親自確認行李是否上車。
3. 請客人結清私人帳。
4. 詢問客人有無遺留物品在旅館內。

送機

1. 感謝詞及歡迎再來。
2. 說明飛機起飛及抵達時間。
3. 機場作業手續及流程。
4. 收取相關證件辦理登機手續。
5. 再次與旅客回顧旅遊重點、建議賜教。



第二節 解說

壹 ► 解說的功能

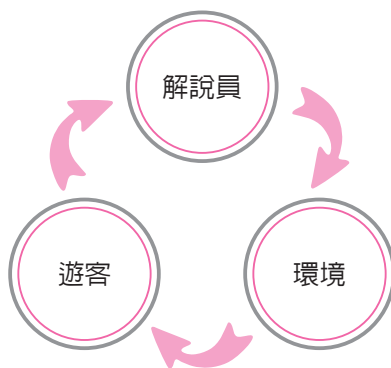
影響	功能
對遊客的影響	(1) 教育功能：協助遊客了解及欣賞各項資源。 (2) 娛樂功能：提供遊客遊憩經驗。 (3) 培養遊客積極參與環境資源保育工作。 (4) 啟發消費者之認知與了解。
對環境的影響	(1) 減少環境遭受不必要的破壞。 (2) 將遊客從較脆弱的生態環境中轉移至承載力較強的區域。 (3) 喚起遊客對於自然的關心。 (4) 促使遊客以合理的方式採取行動保護環境。
對經營者的影響	(1) 改善公共形象和建立大眾支持。 (2) 喚起當地居民以自然或文化遺產引以為榮的自尊與感受。 (3) 促進當地觀光資源作合理的利用，提升當地知名度、增加當地的經濟效益。

貳 ▶ 解說的目標

一、解說之父 Freeman Tilden

解說是一種結合多種人文科學的藝術，解說員最須具備的特質是愛。

二、解說互動的三要素



三、解說的目標

對象	目標
遊客	(1) 協助遊客脫離緊張與壓迫的工作環境感覺。 (2) 協助遊客對於其所造訪的地區產生好的印象，給予遊客正確的訊息。 (3) 希望遊客與解說標的物之間達到行為的改變。
環境資源	(1) 鼓勵遊客對於資源的利用作更審慎的考量，減少遊客不當的行為造成環境的破壞或對資源的衝擊。 (2) 使遊客從而產生重視資源的認知，促使該地區資源得以保育。 (3) 使資源的保育與利用得到更多人的關懷與注意。
經營者	(1) 使遊客了解經營管理機構設置的宗旨。 (2) 使當地的居民了解所居住的環境，進而發展由社區主動發起關懷所居住的空間。

📌 評估解說效益的項目，包括：解說內容、解說員表現以及遊客反應。

參 ▶ 解說的種類

根據解說媒體之不同，可將解說劃分為兩大類：人員解說和非人員解說。

種類	分類	說明
人員解說 (最直接、反應最好，但是成本也最高)	資訊服務 (是風景遊憩區或公園最基本的解說服務)	① 將解說人員安排於某些特殊而明顯的地點，提供遊客相關資訊，並解答遊客的問題。 ② 利用解說人員良好的解說態度及親和力，提供管理單位與遊客間的第一次接觸。 ③ 通常設置於公園或遊樂區的入口處、遊客中心、遊憩據點或遊憩區的服務中心、景點附近暫設之服務站及巡迴服務站。
	活動引導解說 (最傳統、也最被熟知的形式)	① 解說人員伴隨著遊客，有規劃參訪路線且經過設計安排過的地點、事物及現象，在解說人員的經驗傳遞中，讓遊客獲得實際的知識與遊憩體驗。 ② 遊客可同時得到看、聽、觸、聞、嚐的實物解說經驗。 ③ 可分為： A. 特別預約式引導解說。 B. 固定出發式引導解說。
	解說講演	① 由專業的解說人員或專家學者，針對某個主題進行講演。 ② 引導聽眾或遊客產生對環境的認識，強調有效的解說是一種心靈的溝通。
	生活劇場 (是提供參觀者了解某些時代背景、人文史物的最佳途徑)	① 又稱為生活解說，是透過人員活動表演、模擬文化傳統生活或習俗的解說方式。 ② 強調運用解說功能闡釋真實文化行為。 ③ 可分為： A. 第一人稱式生活劇場。 B. 表演式生活劇場。 C. 手工技藝表演。 D. 文化性的民俗表演。

種類	分類	說明
非人員解說 (利用器材、設施、出版品來解說)	視聽器材	- 多運用在遊客中心、露天劇場或自然教室。 - 可服務大量的遊客。
	解說牌誌	依功能區分為： - 解說牌誌：是針對特殊的資源、現象，如人文古蹟、植物及自然景觀等解釋其特性或演進過程等訊息。 💡 應避免紅色與綠色搭配，以免色盲朋友無法辨識。 - 管理牌誌：又可分為指示、警告、管制及意象牌誌四種。
	解說出版品	- 將相關資料訊息印刷成解說媒體，傳遞給遊客。 - 屬於資訊性的出版品。
	自導式步道	- 遊客藉著解說摺頁或出版品的配合，自行按圖索驥，有系統的體會資源特色。 - 優點為全天候解說。
	自導式汽車導遊	與自導式步道類似，利用汽車作為交通工具進行遊憩體驗。
	展示	- 運用公開性的展出空間，以專業的設置及技術陳列相關資訊。 - 通常陳列於遊客中心、自然教室及某些特殊的地點。 - 探索導向的解說場景佈置，可使人獲得新的觀感，並對已知事物產生新的看法。

肆 ► 解說員

	特點	說明
應具備的特性 (續)	扮演「主人」的角色	親切、和善、愛心、細心、耐心、誠懇、熱忱、有親和力。
	自信心	謙虛的態度、自信的語氣；運用表情、聲調、肢體動作，與遊客進行溝通。

	特點	說明
應具備的特性	豐富的解說知識	① 具有豐富的專業知識、充分了解政府的政令宣導重點。 ② 碰到不知道的事物時，應該誠實以對。 ③ 當旅客提出一些無法做到的要求時，應用婉轉或幽默的語言加以扭轉和修飾，不表示出「No」而表示出「Let me try」的感覺，稱為言之悅人。
	愉悅的外表和風采	① 解說人員在遊客視覺中的好壞通常決定於第一次接觸，故衣著大方，整潔乾淨的外表非常重要。 ② 應認清場合，認清時間，建立服務機構的良好形象。
應具備的應變能力	事前週詳準備	① 了解解說員之角色及任務、解說對象及路線與範圍。 ② 熟悉各種解說資料及設備。 ③ 掌握可運用之資源。 ④ 接受緊急應變處理之各項技能訓練。
	認真、負責、切實執行任務	① 自信心、熱情加上信心就是成功的基礎。 ② 一視同仁，注意每位旅客的安全及需要。 ③ 工作組織化、科學化。 ④ 隨時紀錄現況及特殊事件和問題。
	保持頭腦冷靜，平和心情，沉著解決問題	① 找出問題、沉著面對，具隨機應變能力。 ② 妥善處理抱怨等負面情緒。 ③ 及時將狀況報告有關單位，尋求支援。 ④ 把握時效，當機立斷。
工作內容 (續)	帶隊解說	① 被動的帶隊解說。 ② 主動的帶團解說。
	據點解說	① 針對遊客較多的地點或景點提供現場解說服務。 ② 須大量的解說人員協助，平日較少提供；要有明確的解說主旨。 ③ 最應把握的技巧是展現親和力。 ④ 「有效溝通」是觀光「環境解說」中最基本而且重要的項目。 ⑤ 解說員在策劃戶外解說教學活動時，首應注意的是「活動目標」。 ⑥ 室外環境教育的解說教學，以「小組討論」的方式為最具效益。

	特點	說明
工作內容	遊客中心或展示館內值勤	① 遊客中心或展示館通常為遊客進入特定範圍內第一個接觸的地方。 ② 遊客在此的時間較短，較少有進一步傳達解說理念的機會。 ③ 除了被動的接受諮詢外，亦可以配合廣播系統主動的將館內的設施及需要遊客配合的事項告知，以達宣傳及服務的目的。
	視聽器材多媒體的操作放映	① 許多管理單位運用多種視聽設備與媒體，製作各種生態影片或幻燈片以強化解說服務之功效。 ② 解說員要熟悉操作視聽器材及多媒體的技巧，了解其特性與簡易的保養維護方法。
	解說出版品的編撰	① 包括文字的撰寫、美編及攝影等的工作，解說員都必須了解或參與。 ② 解說出版品種類多樣，有些是提供旅遊相關資訊，有些是針對某特定資源或活動做介紹，有些是全區性的介紹，有些則是環境解說教育活動的編製。
	展示品的收集及整修維護	① 持續擴充展示品或不定期的做展示主題的更換。 ② 對於展示品要注意整修和維護。
	區外解說	例如：到學校、社區或特定保育團體做解說。
	研究發展	① 須不斷的充實自己及研究發展，以擴展解說功能，提高服務品質。 ② 解說服務成敗的真正關鍵在於解說者是否能夠就近整理所知與完全呈現。
解說技巧 (續)	對象的掌握	① 了解背景、年齡、程度各異的遊客之興趣與需求。 ② 熟悉各級學校與館內展品相關之課程。
	導覽方式之設計	① 傳統的演講式導覽。 ② 雙向的溝通式導覽。 A. 事先設計問題、適時融入解說中。 B. 運用技巧控制討論的方向。 C. 具備豐富專業知識、廣博的常識及靈活的導覽技巧。 D. 涉獵教學法。