

开篇语

多业态、多领域的旅游复苏,为即将到来的五一旅游市场注入了强心剂。在日渐火爆的旅游市场复苏中,呈现出哪些特点和变化?早报今起推出“五一旅游市场调查”系列报道,迎接青岛全年文旅消费旺季的到来。

导游忙得团团转 两个月没休一天

5人一周接20多个团、导服费每天最低500元仍抢手……岛城多家旅行社纷纷喊“招聘导游”

五一旅游市场调查

系列报道①

旅游市场迎来复苏后的春天,人们似乎都在热情高涨地追寻“诗与远方”,旅游从业者也体会到了久违的“忙碌感”。“旅游复苏,团队增加,请加入我们!”这段时间,经常能看到青岛的各大旅行社急招导游的消息,一些等“带”的旅行团或游客也会遇到迟迟找不到合适导游的情况。近日记者调查发现,随着游客和旅游市场对导游的需求和品质不断提升,背后并不仅仅是缺人这么简单。



导游赵倩给游客介绍景点。



导游张旭(左二)与游客。

“老导游”俩月没休息一天

“从2月中旬到现在,我基本上每天不是在带团,就是在去带团的路上。”张旭是港中旅国际(山东)旅行社有限公司导游部经理,他笑称自己最近的工作节奏,比近3年任何一个月都要忙碌几倍。

“今年以来,公司导游岗位、计调岗位等每个人都非常忙,几乎没有休息时间。”张旭告诉记者,他基本每个月要接五六个旅游团,有的团在山东省内游玩四五天,有的团则是到外省游玩七八天,因此这两个月自己常常是处于离家出差状态,一天都没休息过。“12岁的女儿经常感叹见不着爸爸。现在如果接到一个只在青岛玩的团,那就太开心了,因为晚上可以回家陪家人和孩子了。”张旭说。

张旭告诉记者,疫情前公司导游部原有13名专职导游以及挂靠在公司的8名老导游,但随着这几年大家陆续转行,如今仅剩他在内的5名专职导游。而这5人面临的是每周20多个旅游团的接待量。“虽然工作量很大,但我们都觉得,已经‘休息’了3年,现在忙也值得,因此都非常有干劲。尽管身体很想休息一下,但大家又都在坚持着,一是自己不舍得休息,二是也给公司减轻一下压力。”张旭说,目前除了基本工资,他每天的带团日工资约为600元。张旭说,目前他的带团任务已经排到了5月底。

根据文旅部数据,2019年至2021年中国旅行社从业人员从41.59万人下降至27.88万人,降幅近三分之一。虽然像张旭这样有十几年工作经验的老导游已经忙得团团转,但是依然消化不了激增的旅游团量,岛城许多旅行社已经出现了不同程度的“缺导游”现象。业内人士认为,随着5月份往后旅游旺季的到来,一“导”难求或将更加明显。

导服费大涨 提前抢着约

“不好意思,最近这两个周末都已经有了团了。”一上午时间,青岛市旅游协会导游分会会长助理、国家高级导游赵倩一边带团在崂山游玩,一边在电话里“拒绝”了四五个旅行社的其他地接邀约。

“对工作的渴望和对旅游的热情,令我充满激情,积攒了3年的能量终于有机会释放。”因自己的专业素质和热情服务,赵倩赢得了很多老客户和旅行社的认可,“香饽饽”自然抢手,“有的客户定好自己的行程后,甚至会提前一个月约导游,尤其是周末时间,毕竟我们早答应了别人,就不会再接后面的团。”赵倩说。

全国旅游城市导游服务费标准,每人每天因导游星级评定,实行日结制。赵倩透露,3年前她每天的导服费在200元至300元,现在已涨至300元起步。接下来的五一假期,赵倩已经提前20天接到了来自辽宁3个家庭的亲子游团的预约,每天导服费最低500元。

团队年龄段是怎样?性别比例组成如何?有没有自己特别要求的打卡地或需求?赵倩在接到私人定制游的预约后,会先询问这些问题,“团里如果男士居多,那么一定会安排青岛啤酒博物馆;如果女士多,那就带他们到风景美的景点拍照打卡;如果有带儿童,就会特意留出足够的时间挖沙、戏水。”赵倩告诉记者,现在大家都想玩得舒服、轻松,不想那么着急或疲惫。有些非常规路线,如相对不那么大众化的青岛市博物馆、海军博物馆等,为了满足游客的深度品质游需求,她也会提前下功夫练专业讲解,让增加的导服费有相应的导服高标准。

宁缺毋滥 复合型导游稀缺

“如果您持有国家导游证并热爱导游事业,如果您想提升带团技能水平增加收入……请加入我们。”青岛市旅行社协会导游分会入境接待工作委员会负责人孙俊义,将公司的招聘信息放在自己

的微信封面上近半年之久。“虽然招聘一直在进行,但想招到优秀的导游真的很难。近3年因疫情全国导游考试暂停,没有新鲜血液加入,有些离开的有经验的导游还在观望中。再加上导游和其他岗位不一样,除了面试还要考核实际带团效果,客户端反馈的信息才是最准确的。”孙俊义认为,虽然“急”但他们宁缺毋滥。

“目前整个旅游行业对于好导游求贤若渴,最缺山东全线的优秀导游。”在孙俊义看来,山东文旅资源十分丰富,外省游客来青游玩后,一般会继续游览省内其他地市。但目前受条件限制,虽然招聘群里已有100多人入群应聘,但能尽快上手用得上的只有30多人,再加上这其中带沿海团的居多,真正能带山东全线团的少之又少。此外,现在游客出游方式也发生了很大变化,单纯依赖旅行社的越来越少,大部分年轻客户会选择自由行、定制游和小包团,因此服务意识强、综合能力高、有灵活应变能力的私家导游,以及在一些深度、专业性较强的细分市场如研学游方面的知识型导游会更加稀缺。

从业20年的赵之远是青岛谦溢导游管理服务有限公司业务主管,不仅自己在一线带团,也经常给各合作旅行社安排导游。他的体会是,“今年导游队伍严重缺人,准确来说是缺乏好的复合型导游。现在的导游,不仅要能带团出游,对城市的历史沿革、风土人情、各景点详细讲解,还得身兼计调、运营,自己踩线、设计线路。”赵之远指出,游客的吃住行娱购都要靠导游来安排,因此特别需要热心和细心。此外,一名优秀的导游还需要有强大的心理能力、应变能力,能及时解决天气突变、堵车、航班延误取消等各种突发事件。“如今的游客,非常注重旅途体验,我们常开玩笑说,导游虽然不是万能的,但必须是全能的,有的要具备心理学、研学教育等方面知识,有的要擅长摄影视频、互联网营销等。”赵之远说,随着大众对旅游品质需求的不断提升,复合型导游人才是刚需,服务人才是基础。

延伸 >>

探索多种方式 充实导游人才

“希望充满活力激情、热爱旅游行业的年轻人能加入我们,公司提供充足的实习岗位、导游培训免费服务等。”港中旅国际(山东)旅行社有限公司副总经理逢真近期一直与几所大学、职校的旅游学院积极对接,希望吸引更多年轻力量加入旅游行业。另外,业内推荐也是一个渠道,有的导游会在景区、博物馆中留意发现不错的讲解员或其他旅游工作人员。“导游队伍建设历来就是一个系统工程,我们公司一直很注重对新导游的培训,只有从源头做起,增加更多专业技能培训,才能拥有一支能够满足市场需求的高素质、高能力、高服务意识的导游队伍。同时,导游的职业满足感也会增强。”逢真认为。

导游需要职业归属感,也需要有明确的职业上升渠道。业内人士建议,希望从政府层面加强对导游的培训力度,建立较为完善的培训机制,为导游素质提升提供支持。其次,希望导游自由执业的通道能够继续开启并持续完善,旅行社根据实际需求向导游下单,导游根据自身能力获得相应的服务佣金,最大程度盘活导游资源。此外,有业内人士也透露,虽然招聘机会不少,但由于很多导游仍面临不稳定的收入情况、没有基础保障,只能靠出团的每日工资等原因,再加上风吹日晒感觉付出与回报不成正比等问题,导致现在很多大学生不愿入职导游行业。

“不仅旅行社要转型,导游也需要转型。”逢真希望,想让更多人行,就要做好岗位宣传,希望导游的正面形象越来越多,导游在文化传播、文明旅游等方面起着重要作用,要让全社会更加客观全面地认识导游群体,吸引更多人投身这一行业。

本版撰稿 观海新闻/青岛早报记者 杨健 图片均由受访人提供