

优质服务登上“红榜” 获得游客和同行一致认可

这位桂林导游用“心”让游客读懂桂林

最近一段时间，桂林进入旅游旺季，来自全国各地的游客络绎不绝，市内各旅行社也忙碌起来。让桂林女导游林琳没有想到的是，上个月一共接待了5个旅行团，其中3个团在游览后都给她送来了锦旗，连公司的领导都感到吃惊，同事也频频询问她“有什么秘诀？”林琳以优质服务登上了桂林导游“红榜”，成为桂林导游圈里的“明星”。

这位不到24岁的小姑娘何以能得到游客和同行们这么高的认可呢？

一个月获赠3面锦旗 细心服务感动游客

上周六，记者在象山公园3号门见到了林琳，只见她戴上“小蜜蜂”，挂上导游牌，正在带一小队游客游览象山公园。林琳在讲解中一边介绍侗族的风土人情，一边还唱起侗族大歌，游客们的心情一下就放松起来。短暂的游览过程，记者感受到了林琳的热情和细致，游客们也对她的服务赞不绝口。

谈及自己上个月收到3面锦旗的事情，林琳自然而大方地说：“我是土生土长的桂林人，在桂林上的大学，而且还是导游专业，要是再做不好导游，我自己都会看不起自己。”

让林琳印象比较深的是来自广西区内一支康养旅行团，一共19人，旅行团在进行遇龙河漂流项目时遇上了暴雨，遇龙河水位上涨，无法顺利展开漂流项目，团员们有些失望。林琳一边安抚游客们的情绪，一边积极寻找能让游客们满意的新方案。最终，林琳在龙胜境内找到了一个新的漂流项目，能够得偿所愿，游客们的情绪平复了下来，大家也为林琳悉心的服务“点赞”。

还有一个24人的江苏旅行团，6月24日从南京搭飞机到桂林，26日就返程了。当记者联系上这个团的团长时，他告诉记者：“虽然行程较短，但是林琳导游和桂林的风土人情让团员们记忆深刻——在游览遇龙河景区时，她给我们说了遇龙河两岸、十里画廊的变迁；游览西街时，她告诉我们这里曾经是华南地区有名的‘英语角’，还有‘teacher刘’和俄罗斯姑娘的爱情故事，这样细心的讲解，让我们感受到了与众不同的桂林。我们旅行团去过全国不少城市，但是像林琳导游这样鲜活的介绍方式，我们还是第一次体验。”

“将心比心”换来认可

她过了一个“特殊”的生日

实际上，除了送来锦旗的这3个旅行团外，林琳6月份带的另外两个旅行团也都提出过要送锦旗的想法，都被林琳“婉拒”了。她说：“游客选择来桂林，首先是对桂林的肯定，他们中很多人可能是第一次来桂林，我们‘将心比心’让他们在游览时感到不虚此行，尽量展示桂林更美的一面，不辜负游客对桂林的信任和期待这很重要。锦旗对我来说既是一种‘肯定’，也是‘责任’。”

而正是这样“将心比心”的服务意识，让林琳在工作岗位上也常常收获来自游客的温暖。6月中旬，林琳生日当天需要带团，林琳和外婆的生日是同一天，早在接团前一家人就约定好了，回老家和外婆一起过生日。

然而，桂林暑期旅游火爆让原本的计划落了“空”，当时一队江苏旅行团到达桂林，旅行社人员已经处于满负荷状态，她如果不接就腾不出人手了，于是她二话不说就接下了团队导游任务。

生日当天晚上，林琳在酒店大堂等待团员去逛附近的夜市时，接到了家里人打来的视频电话，电话里大家已经点起了蜡烛，外婆也一直喊着她的名字，林琳感动不已，也问候外婆生日快乐。

而这一幕恰好被团员们看到，大家问清情况后，立即买来蛋糕、蜡烛，要给林琳过个生日，大家认为这样比去逛夜市更有意义。团长陆先生告诉记者，当时这个决定提出来，没有一位团员反对，“大家都认为林琳导游因为为我们服务而放弃了和家人团聚，我们也要温暖地对待她”。

桂林是本厚重的“书” 为游客讲好桂林故事

“桂林是国家级的历史文化名城，是一本值得一读再读的‘书’，游客来桂林旅游，作为一名导游是带领游客领略桂林美景、美食的重要‘桥梁’，我们导游应该为游客讲好每一个桂林故事。”对于在桂林从事导游这个职业，林琳谈了自己的感悟。

她表示，导游是一个非常需要热情、细心、专业的职业，丰富的桂林旅游经验以及对桂林的历史、文化和风景名胜的熟悉程度，都能够让游客们在游览景区时，拥有更多与众不同的感受。

桂林市导游协会新媒体负责人姚宁介绍，桂林有很多像林琳这样默默付出辛劳的优秀导游，他们用自己专业、细心的服务，让游客更深入全面地了解桂林的历史文化、风土人情、秀美风光，感受有厚度、有深度、有纬度、多元化的桂林。

记者陆鑫



←一个旅行团赠送的锦旗。
记者陆鑫 摄



↓导游林琳。记者陆鑫 摄



↑林琳在工作中。记者陆鑫 摄



↓团员们在给林琳过生日。(林琳供图)