

旅遊領團解說員

想要每天遊山玩水，還有薪水可以領嗎？擔任旅遊領團解說員工作最好的地方就是，玩很多國家不用花錢。



旅遊領團解說員的美麗與哀愁

與導遊不同，旅遊領團解說員是以客人要去的旅遊點為準，不像專業導遊就是專門帶某條線路，所以，旅遊領團解說員重複到同一地點的機率不高，通常比別人到過更多國家及地區，看到的東西也會比較多。

這份工作除了讓你可以周遊列國外，還可以交到很多朋友。只要他們下次幫你介紹客人，或是指定要你帶團，這份成就感絕對不是金錢所能比擬的。

無論你如何看待這份工作，可以確定的是，在名勝古蹟旅遊時，如果有一位名副其實的旅遊領團解說員，就能增加你對歷史遺跡、美好河山的理解及熱愛，為你的旅途增加無限的樂趣。



面對面的近距離接觸

國內的旅行社分為甲種旅行社、綜合旅行社，以及只能接國內團的乙種旅行社，甲種旅行社必須招滿一團人數，否則未滿一團的散客，還是要轉給綜合旅行社承接。

有的旅行社分別設立國內、國外兩個部門，國內部通常會讓新的業務擔任旅遊領團解說員，藉此培訓新進人員。

一般的甲種旅行社，旅遊領團解說員多半由業務兼任，所以閒暇時，就得專心跑自己的業績，等人數足夠，確定出團日後，再由公司分配由誰來帶團。

至於綜合旅行社，業務與導遊就分得很清楚。業務人員專心承攬自己的業務，導遊則是負責帶團。

依據旅行社的內部作業流程，都是由當地的旅行社先建議行程，再交由國內旅行社，視情況增加或修改。

以國外旅遊來說，旅行社請領隊把旅客帶到目的地之後，再和當地旅行社合作，由當地華人來擔任導遊進行旅遊解說。當地華人因為語言溝通無礙，並了解當地的風土民情，因此總是能圓滿達成任務。



所以在行程中，旅遊領團解說員就像保姆一樣，工作是很瑣碎的，幾乎都要24小時待命。

在出發前，要先了解所有團員的背景資料、性質，並隨時關心簽證、機票等證件的相關進度，之後，蒐集目的地的相關資料，包括歷史、地理、風土民情都要全盤掌握，尤其要清楚哪裡可以購物逛街？哪裡有便宜的東西可以買？哪裡可以吃到地方風味小吃？

出國後，從morning call、出入海關、行程安排、到晚上陪著逛街購物，都要隨時留意客人的反應，並在第一時間解決問題。

旅遊領團解說員需要什麼條件呢？在旅遊業已經十年的文哥認為，一定要對旅遊很有興趣！即使碰到很多奇奇怪怪的困難，也能以平常心對待，尤其還要有一點雞婆，喜歡服務人群，對於客人問了100遍的問題，還是願意回答。

更重要的條件是，要勤勞、積極、有耐心，還有不要亂花錢，因為現在不管做業務或是帶團，所得都是很有限的，所以一定要幫自己做好人生規劃，才能讓自己更上一層樓。

至於體貼、細心、反應快等條件，那都是後天可以培養的，反正做久了，自己就會有經驗了

文哥奉勸大家要認真看待旅行社舉辦的行前說明會。如果是旅遊領團解說員，可藉此提早認識自己的「旅遊伙伴」；若身為旅客，不僅可了解一下旅遊領團解說員，並可在出發前熟悉行程的內容，玩起來才會更加貼近預期。

其實，旅遊領團解說員帶團要取得100%的旅客欣賞，難度是很高的，不管是旅遊領團解說員或消費者，若有衝突通常都是人為因素（既然是人為因素，當然是由人來處理），而旅遊領團解說員就是中間的潤滑劑。

在旅遊業已六年、曾經換過五家旅行社的賴哥說，他看過許多帶團的前輩，在這方面有著非常優異的表現，縱觀其原因，不外乎二個原則：一是，不要馬上說「不」、「不行」、「公司沒交代」、「沒辦法」之類的話語，即使客人要求的事，確實不可行，因為脫口而出的結果，會讓旅客認為不被尊重；二是，不可用「拖」字訣，因為旅客對提出的要求，都會希望儘快收到答案，即使結果不是他們所樂於聽到的，也會想聽聽理由為何。



過來人如何看待這份工作

帶團已邁入第十一年的阿芳，從她第一次帶團到現在，都沒遇過大家所謂的「澳客」，反而是每帶一團，客戶就增加一些。很多人稱讚阿芳「帶得好」，她則說是前輩當年在



教導她時，有一句非常受用的話，讓她至今都以此作為帶團最高指導原則，那就是：「這世上沒有所謂的澳客，因為絕對沒有人會為找氣受，而花錢渡假」。

1 年下來，不管身份為何，阿芳都會努力教育同業人員：「每一個客人都是好客人！會成為「澳客」，一定是我們沒說明清楚，或是不負責任，才會讓客人抱怨。如果客人懂旅遊，就不需要我們來服務了，不是嗎？」

阿芳認為，旅遊業的流動率、跳槽風，一直是居高不下，很多人離開這個行業，薪水通常是主要因素，因為付出和收入往往不成比例，而到現在還能留在這裡的人，多半都是因為興趣重於金錢。

已經在今年年初轉業的阿仁，則是曾發生過自掏腰包買人頭費、機票錢、幫客人付餐費、入場費及遊覽車車費，甚至自己付錢租旅館等悲慘故事，「當初他以為有免費的旅遊、有吃又有“拿”，沒想到這些年的小費，到最後都回饋公司及旅客」他說，「自己唯一感到最慶幸的是，五年來的帶團過程，並沒有重大的意外事件，否則，絕對會讓他連老本都虧光了。」

對於想要進入旅遊業的新手，董哥的建議是：先想清楚自己真正的心態與動機。

就業指南針

職業素描：於都市、史蹟、景點或名勝處所，接待或引導旅客觀光旅遊，提供適當解說及服務者。

工作內容：

1. 代表所在處所歡迎參觀者。
2. 引導或介紹觀光旅遊各種風光、名勝、古蹟，並予以說明其典故、由來或歷史淵源。
3. 安排遊程及導遊翻譯說明。
4. 保障參觀者安全與必要之服務。如：旅遊產品推廣、旅客需求詢問及安排行程、導覽解說、住宿膳食安排、危機及糾紛處理等。

學歷科系：至少應有高中以上程度，並具備適當的語言能力，始能勝任工作。

基本條件：對旅遊業有興趣，溝通表達能力要強，口齒清晰，懂得經營人際關係，並對當地環境熟悉。

工作環境：一般旅行社的工作環境尚佳，若是領團在外，因以室外為主，故交通事故及治安問題就是必須特別注意的問題。

工作時間：以2 小時全天制服務為原則，工作時間從旅客早餐開始至晚上就寢為止，若有突發事件仍必須隨時待命，如果工作地點是在國外，或以海外旅客為服務對象，工作日數則較長。出團回來後可以補休假，帶五天的團可補休一天，五天以內則補休半天。

薪資條件：收入有明顯淡旺季之分，但平均收入約為3萬元左右，薪資大致分為下列三種來源

(1)公司保障薪資：依勞動基準法所公佈為準，通常這項所得約在18,000元到25,000元之間。

(2)小費：這項收入原屬於旅客自發性的行為，但目前已成為一項風氣及行規，平均而言，小費的收入會依旅遊地區的消費水準為依據。

(3)購物佣金：收入端視旅客之消費行為而定，依消費者所購買的金額，乘上一定百分比為佣金所得。

(4)績效獎金：以當月賣出產品之數量所收的獎金。

教育訓練：多所高中職及大專院校都有觀光相關科系，人力供給甚多，惟此行業較費體力、腦力，須從基層做起，以累積實務經驗。

專業能力：

- 1.良好的體力是服務週到的保證。
- 2.思想細膩，腦袋清晰。

3.溝通能力佳，口語表達能力好。

4 由於旅遊活動不斷地推陳出新，及時吸收新知，才能走在產業的前端，不致面臨被淘汰的噩運。


未來前景：展望臺灣觀光產業的開拓空間與商機，大中華地區的旅客，應是臺灣觀光業最具開發空間的客源市場，因此，中國的觀光客，將來必然會成為臺灣觀光業的主要客源，未來，除了國際領隊之外，能夠深入了解臺灣文化、藝術、生活的本地導遊及領隊人員，亦會隨著國際客源市場的開拓而需求大增。

相關證照：經專門職業及技術人員普通考試導遊人員、領隊人員考試〈華語/外語〉及格並經交通部觀光局訓練合格者，得申領執業證(註2)。

註：

- 1.中華民國觀光領隊協會 <http://www.atm-roc.net>
- 2.考選部專門職業人員及技術人員普通考試
<http://www.moex.gov.tw>



臺北市政府勞工局就業服務中心
2005 職業資料專輯 

發行者：臺北市政府勞工局就業服務中心

地址：臺北市大同區承德路三段287號

電話：就業服務專線：(02) 2597-2222

行政總機：(02) 2594-2277

傳真：(02) 2591-4657

網址：<http://www.okwork.gov.tw/>

委製單位：人事線上股份有限公司(udnjob.com)

地址：臺北市忠孝東路四段555號

電話：(02) 8787-6100

出版日期：九十四年十一月

定價：200元

GPN：1009404105

ISBN：986-00-3362-5