

两名导游

□ 陈慈林（浙江杭州，国企干部）



漫画 / 崔泓

今年虽受疫情影响，暂时不能去国外旅游。但我坚信，疫情终将过去，中国人仍将继续到世界各地旅游。

我近年两次到欧洲旅游，邂逅两名不同导游，经历了迥然不同的体验。

两名导游都是“80后”。先说那位16岁随父母移居意大利的小伙子，娴熟多种外语。几年前跟他游西欧，登机前团友到齐，30人的团，规模不算小。

那时微信还不普及。他记录各人手机号，又将大伙组成9个模拟“家庭”，细心询问各人身体状况，用温和的话语讲解注意事项，很快舒缓了大伙因初次出国产生的焦虑。

我们去的是德国、法国、荷兰、比利时、卢森堡五国，从杭州经北京转机法兰克福。每逢登机、转机和上车，他都走在最后，确认所有人都坐定扣上安全带。

从法兰克福上德国大巴开始，车行2000多公里，他平板电脑不离手，当地风土人情、诸国人文历史、景区主要看点，不厌其详、娓娓道来。每到景区，他都提前联

系当地中文导游协助游览。

合同规定10余处自费项目供选择。他推荐了8处，建议“打包”后九折优惠。我看阿姆斯特丹“花街”和巴黎“红磨坊”两项，就占总价三分之一，就提出异议：“花街”的“真人秀”低俗不雅；“红磨坊”演出虽属“高大上”，但缺乏艺术鉴赏力的人，花近千元人民币观赏一场看不太懂的演出，尚需斟酌一番。

他从善如流，马上修改方案：6个项目打包，花街取消观看“真人秀”；“红磨坊”单列供选择，再免费增加游程上没有的滑铁卢。众团友鼓掌通过，皆大欢喜。

旅程中突发意外，导游更显敬业和专业。到巴黎当晚9时，有老年团友在酒店浴室不慎滑跌，他闻讯五分钟赶到现场，协助拨打急救电话、与酒店方交涉固定证据。陪同伤者到医院，代为挂号付费、向医生介绍受伤过程，凌晨3时多才回到酒店。为减少团友回国后保险索赔麻烦，他又主动垫付全部医疗费用，揽下与保险公司清算任务。平

安归来下飞机分手时，大家依依惜别，对他交口称赞。

游东欧遇到的情况就不同了。我们三十来名团友，经荷兰游德、奥、波、捷克、斯洛伐克，4人一组配WiFi，团费一价全含。条件比上次好了许多，一路上却“插曲”不断。

导游自称做东欧业务10多年，经验丰富，属于资深领队。她声称自己信风水，嫌某导游音不吉利，要求大家称其为“领导”——领队兼导游的意思。团友到齐后，她却迟迟不建微信群，遇突发情况又举措失当，使大家多吃了不少苦头：飞机因故误点5小时，到阿姆斯特丹后不能按计划转机去柏林。责任本不在她，但她与机场沟通不力，使我们寒风中滞留机场3个多小时，部分团友还被送错酒店。在柏林遭遇全团行李意外“失踪”时，她又一筹莫展延误行程3个多小时。

旅程中她很少介绍景观特点和人文历史，却不断推销自费旅游项目，还把14欧元的夜游多瑙河加价到50欧元。她还借口附近无中餐馆，让基本不懂外语的团友们三次自行解决就餐，部分团友竟因此15小时没吃上饭。游览景点时，她不顾一些团友步履艰难，只顾快步疾走，只盼快点完成游程，可带大伙四处购物。起初大伙颇纳闷：她又没回扣，为何热衷带大家去商店？返程时看到她塞得满满当当的两只大旅行箱，团友们才恍然大悟：原来她是身兼领队、导游、代购“三合一”！

有团友指出她工作失误时，她的口头禅是“我也不想这样啊”“我比你们还辛苦呢”。在对导游评价环节时，她竟借指导之名，在团友手机上全部选勾“满意”，也许，她真的对自己的经济效益很满意？