

NGUYỄN CƯỜNG HIỀN

101

Tình huống đối với
hướng dẫn viên du lịch

NXB VĂN HÓA DÂN TỘC

CÁC TÌNH HUỐNG THƯỜNG XẢY RA KHI ĐÓN, TIỀN KHÁCH

1. KHI ĐOÀN KHÁCH ĐẾN SÂN BAY (NHÀ GA, BẾN TÀU...) KHÔNG ĐÚNG VỚI THỜI GIAN ĐÃ ĐỊNH, BẠN PHẢI LÀM GÌ.

Do nhiều nguyên nhân, đoàn khách đến sân bay (nhà ga, bến tàu...) không đúng thời gian quy định (không đúng theo lịch trình của bạn), bạn nhận được thông báo về lý do chậm trễ của chuyến bay, gặp tình huống này bạn phải nhanh chóng xử lý một số trường hợp sau:

- Đoàn khách đến muộn khoảng 1-2 giờ so với thời gian đã định, nhưng việc đó không ảnh hưởng đáng kể đến chương trình hoạt động của đoàn thì bạn nên điện về cho công ty và khách sạn mà khách sẽ ở biết để họ thông báo cho các bộ phận phục vụ có liên quan đến đoàn khách (bộ phận bàn, buồng...) nắm được tình hình chậm trễ của khách và chuẩn bị sẵn sàng đón nhận khách theo chương trình đã định. Nếu đoàn khách là những khách quan trọng chẳng hạn như chủ hãng, khách VIP...ngoài việc phải làm như trên, bạn cần phải gọi điện báo cho công ty.

- Đoàn khách đến muộn 3 -4 giờ hoặc lâu hơn nữa. Trường hợp này bạn phải điện ngay từ sân bay về cho khách sạn để có thể kịp thời hủy bữa ăn hoặc chuyển bữa ăn đó của khách từ bữa trưa sang bữa tối. Nếu giải quyết được việc này bạn sẽ góp phần tiết kiệm được một số tiền không nhỏ cho công ty (nếu đoàn khách với số lượng đông)

- Đoàn khách đến muộn phải chuyển vào ngày hôm sau. Từ sân bay bạn hãy nhanh chóng điện về khách sạn hủy bỏ ngay việc ăn, nghỉ của đoàn khách càng sớm càng tốt, sau đó điện về công ty của bạn báo về việc đoàn khách đến chậm lại ngày hôm sau.

- Khi đoàn khách đến sân bay với số lượng, thành phần, giới tính, tên tuổi không đúng so với danh sách mà bạn có trong tay, bạn cần điện ngay về khách sạn đặt lại việc ăn, nghỉ của đoàn cho phù hợp với số khách thực tế, đồng thời điện về công ty báo cho phòng thị trường quốc tế về sự việc trên để cùng nhau giải quyết.

2. ĐOÀN KHÁCH ĐÃ TỚI SÂN BAY (CỬA KHẨU) NÀO ĐÓ VÀ GẶP TRỰC TRẠC KHÔNG NHẬP CẢNH ĐƯỢC VÀO VIỆT NAM. NGUYÊN NHÂN CỦA VIỆC NÀY

LÀ DO KHÁCH TỚI SÂN BAY (CỬA KHẨU) KHÔNG ĐÚNG CỬA KHẨU NHẬP CẢNH NHƯ ĐÃ GHI TRONG HỘ CHIẾU, CHẴNG HẠN TRONG HỘ CHIẾU CỦA KHÁCH GHI LÀ NHẬP CẢNH Ở SÂN BAY NỘI BÀI HAY TÂN SƠN NHẤT, NHƯNG KHÁCH LẠI QUA CỬA KHẨU LÀO CAI, HƯỚNG DẪN VIÊN PHẢI XỬ LÝ THẾ NÀO KHI GẶP TÌNH HUỐNG NÀY?

Từ sau năm 1986, Nhà nước ta mở rộng cửa đón khách du lịch sang thăm Việt Nam. Du khách được nhập cảnh vào Việt Nam qua các cửa khẩu khác nhau, nhưng phải tuân thủ pháp luật của Việt Nam. Để đoàn khách tới Việt Nam thuận buồm xuôi gió và có những ấn tượng tốt đẹp ban đầu, trước khi đón khách, người hướng dẫn viên cần phải hỏi, kiểm tra đầy đủ các thủ tục xuất cảnh của khách. Nếu xảy ra tình huống như trên, hướng dẫn viên phải xử lý như sau:

+ Cách tốt nhất là khéo léo trình bày với công an cửa khẩu về lý “đoàn có phép nhập cảnh vào Việt Nam” về tình đề nghị công an cửa khẩu linh động cho phép đoàn khách nhập cảnh và xin nộp khoảng lệ phí nhất định.

+ Nếu không được, điện gấp về cho công ty để công ty báo cho Cục xuất nhập cảnh Bộ Nội vụ giúp đỡ điện lên lãnh đạo công an cửa khẩu Lào Cai cho phép đoàn nhập cảnh.

Để tránh xảy ra tình huống này người hướng dẫn khi đón đoàn nhập cảnh qua các cửa khẩu khác (trừ Nội Bài và Tân Sơn Nhất) phải kiểm tra và mang theo giấy phép của Cục xuất nhập cảnh Bộ Nội vụ ghi rõ đoàn khách được phép nhập cảnh qua cửa khẩu nào.

3. KHI ĐÓN KHÁCH TẠI SÂN BAY, CÓ CƠ QUAN KHÁC CŨNG ĐÓN ĐOÀN KHÁCH CỦA BẠN, BẠN SẼ LÀM GÌ?

Trước hết bạn phải hiểu rằng nhiều du khách ngoài mục đích du lịch, còn kết hợp công tác, tìm hiểu thị trường, kinh doanh hay thực hiện các công việc riêng tư khác... Vì vậy, khi trường hợp trên xảy ra, bạn nên xử lý như sau:

- Tốt nhất là bạn thống nhất với đoàn khách và cơ quan đi đón khách của bạn ngay tại sân bay về nguyên tắc hoạt động của đoàn khách. Hướng dẫn viên sẽ chịu trách nhiệm về mọi hoạt động trong chương trình tour du lịch mà khách đã đặt của công ty bạn. Điều này bạn phải thông báo rõ ràng cho khách. Ngoài ra, các chương trình và hoạt động làm

ăn khác sẽ cho du khách và cơ quan kia thỏa thuận với nhau. Sau đó bạn cần báo cáo về cho lãnh đạo công ty biết nội dung sự việc.

- Trường hợp đoàn khách quá mệt, hướng dẫn để cho khách về khách sạn thành phố nghỉ ngơi. Từ sân bay khách thích đi xe của công ty bạn hay đi xe cơ quan kia thì tùy đoàn khách. Khi về đến Hà Nội nhất thiết bạn phải thống nhất chương trình với đoàn khách theo tinh thần trên. Tránh trường hợp tranh giành khách tại sân bay và hạn chế các chuyện rắc rối khác có thể xảy ra với đoàn khách.

4. KHI PHÁT HIỆN LÁI XE TAXI “CƯỚP” MẮT KHÁCH CỦA BẠN TỪ SÂN BAY VỀ THÀNH PHỐ BẠN PHẢI LÀM GÌ?

Khi cầm biển chờ đón khách ở cửa ra (Exit) của sân bay, khách đã ra hết mà bạn chưa đón được khách thì hãy kiểm tra lại danh sách của đoàn tại công an cửa khẩu sân bay xem có tên của khách trong chuyến bay hay không. Nếu thấy có tên khách trong danh sách đoàn tại công an cửa khẩu thì có nghĩa là khách có đến Việt Nam và trường hợp này thường do lái xe taxi đã “cướp” mất khách của bạn. Trước hết bạn phải hết sức bình tĩnh và hiểu rằng:

Do việc quản lý sân bay của ta chưa thật tốt lắm, qua nhiều “cửa ngõ”, lái xe taxi lên vào được nơi khách nhận hành lý phía trong, giả danh là người của công ty du lịch đi đón khách, ga gắm khách. Một số khách lầm lẫn đã đi theo lái xe taxi và về khách sạn thành phố. Nhiều du khách khi từ sân bay về tới khách sạn thành phố mới nhận ra sự sơ suất này, phải trả tiền cho lái xe taxi sau khi nhận tiền là biến mất.

Có tình huống khác nữa dẫn đến việc lái xe taxi “cướp” mất khách của bạn đó là lái xe taxi làm biển sao chép y nguyên tên đoàn khách mà bạn ghi trên biển đón khách rồi đứng ở một cửa ra (Exit) khác (sân bay mở 2, hoặc 3 cửa ra cho mỗi chuyến bay cùng một lúc). Gặp tình huống này, hướng dẫn viên phải nhanh chóng điện về cho khách sạn (nếu kịp) nói trực tiếp với khách để khách biết sự thật, không trả tiền cho lái xe taxi. Bạn cũng phải điện về cho công ty biết để công ty không khiển trách bạn vì không đón được khách.

5. KHI BẠN LÀM THỦ TỤC RỜI KHÁCH SẠN (CHECKOUT) CHO ĐOÀN, NGƯỜI TRỰC TẮNG KHÁCH SẠN ĐỀ NGHỊ ĐOÀN KHÁCH XẾP TẮT CÁ HÀNH LÝ RA HÀNH LANG ĐỂ TIỆN CHO NHÂN VIÊN KHUÂN VÁC CHUYỂN RA XE. BẠN CÓ THỰC HIỆN ĐIỀU NÀY KHÔNG, TỐT NHẤT NÊN LÀM THẾ NÀO?

Thường thường người trực tắng yêu cầu khách để hành lý ra hành lang để cho nhân viên khuân vác của khách sạn dễ dàng chuyển ra xe. Nhưng hướng dẫn viên và khách lại không muốn làm như vậy bởi vì không thể nào quan sát được toàn bộ hành lang trong khi làm thủ tục trả phòng, dễ mất đồ của khách. Hướng dẫn viên nên yêu cầu khách hãy để hành lý trong phòng, mặc dù như vậy sẽ mất thời gian hơn, nhưng an tâm hơn. Trộm cắp khó có thể lên vào lấy cắp đồ của khách. Sau khi nhân viên phục vụ chuyển hết hành lý ra xe, người phụ trách sẽ báo cho hướng dẫn viên biết số lượng hành lý đã được chuyển đủ ra xe. Nói chung, người phụ trách thường cho rằng nếu có lượng hành lý khớp với số lượng hành lý ban đầu – ví dụ 45 kiện vào và 45 kiện được chuyển ra – thì mọi việc coi như ổn, nhưng đối với một hướng dẫn viên có kinh nghiệm như thế vẫn chưa đủ. Bạn phải kiểm tra kỹ lại tên, số phòng và hành lý của khách vì có thể một du khách đó đã mua thêm đồ và chưa được chuyển ra xe và kiểm tất cả số hành lý đã đưa lên xe.

Khi khách ngồi yên vị trên xe, người hướng dẫn nhất thiết phải kiểm tra số thành viên trong đoàn, nhắc khách kiểm tra lần cuối tư trang, hành lý, đặc biệt là hộ chiếu và vé máy bay của khách. Khi khẳng định mọi thứ trên đã đầy đủ, hướng dẫn viên mới bảo cho lái xe nổ máy đưa đoàn khách rời khách sạn.

6. BẠN ĐƯỢC PHÂN CÔNG ĐI TIỀN HỘ ĐOÀN KHÁCH VÀO SÁNG SỚM NGÀY HÔM SAU NHƯNG LẠI KHÔNG BIẾT MẶT KHÁCH, BẠN PHẢI LÀM GÌ TRONG TRƯỜNG HỢP ẤY?

Trường hợp nhận nhiệm vụ nên đoàn khách mà lại không biết mặt khách (vì đi tiễn thay hướng dẫn viên khác), bạn phải hết sức thận trọng. Cụ thể, đối với đoàn khách thực hiện chuyến bay vào sáng sớm, thì hướng dẫn viên nhất thiết phải liên hệ với đoàn chậm nhất vào chiều tối hôm trước, nắm chắc lại tên tuổi của khách, số phòng, hẹn giờ giấc đón và nắm một số thông tin cần thiết khác để sáng sớm hôm sau có thể đón khách ra sân bay được dễ dàng. Đã xảy ra một số trường hợp do không liên hệ trước, hướng dẫn viên nhân viên đi tiễn hộ không biết mặt khách ở phòng nào, chỉ mới nắm được tên khách, kế hoạch đón khách tại khách sạn một cách chung chung. Tối giờ không thấy khách xuất hiện tại cửa khách sạn, hướng dẫn viên lúng túng có khi đón nhầm khách của đoàn khác, rút cục là không hoàn thành được nhiệm vụ.

7. TRÊN ĐƯỜNG TIỄN KHÁCH RA SÂN BAY VỀ NƯỚC, CÓ CẦN GIỚI THIỆU THÊM CHO KHÁCH VỀ ĐẤT NƯỚC TA KHÔNG?

Trên đường từ khách sạn ra sân bay, bến tàu, nhà ga, có thể qua quãng đường dài, ngắn khác nhau, song đến lúc này hướng dẫn viên và du khách đều cảm thấy một cuộc chia tay thực sự sắp đến. Có một câu ngạn ngữ nước ngoài đại ý nói “Điện mạo gây ấn tượng khi gặp gỡ ban đầu. Trí tuệ gây ấn tượng lúc chia tay”. Quả thật khi chia tay, buổi gặp gỡ ban đầu đã lùi lại phía sau. Giờ đây du khách và hướng dẫn viên đã hiểu nhau. Đối với du khách, hướng dẫn viên là người như thế nào, trình độ ngoại ngữ chuyên môn nghiệp vụ, tư cách ra sao; anh ta là người nhiệt thành, đáng trân trọng hay tầm thường...những ấn tượng tốt (xấu) về người hướng dẫn đã lưu lại trong trí nhớ của du khách. Ngược lại trong đầu người hướng dẫn cũng đã giữ lại ấn tượng về đoàn khách mà mình vừa hướng dẫn là ai – tính tình và sở thích của họ ra sao, du khách nào trong đoàn tính tình cởi mở, dễ chịu, có cảm tình với đất nước ta, du khách nào suy tư, trầm lặng, hoài nghi những điều hướng dẫn viên nói. Vì vậy, trên đường tiễn khách từ khách sạn tới sân bay, nhà ga, bến tàu tốt nhất hướng dẫn viên không cần giới thiệu thêm điều gì nữa,

chỉ trừ trường hợp ngày đầu tiên lúc đón đoàn từ sân bay về khách sạn khách quá mệt mỏi, ngủ gật và hướng dẫn chưa giới thiệu được gì cho khách về cảnh vật hai bên đường. Còn lúc này hãy để du khách vui đùa hay suy tư tùy theo tâm trạng của họ. Có thể du khách nào hài lòng với chuyến đi thì lưu luyến mong có dịp trở lại thăm đất nước và con người mà họ vừa thăm viếng, còn du khách nào gặp điều trắc trở, không thoải mái, tâm trạng thất vọng thì chắc rằng đây cũng là buổi chia tay không hẹn ngày trở lại.

8. KHI TIỀN ĐOÀN KHÁCH RA SÂN BAY VỀ NƯỚC, BẠN PHẢI HƯỚNG DẪN KHÁCH LÀM NHỮNG THỦ TỤC GÌ? KHI NÀO THÌ BẠN RA VỀ?

Khi nhà ga thông báo bắt đầu làm thủ tục chuyến bay, hướng dẫn viên phải nhanh chóng hướng dẫn khách làm các bước thủ tục xuất cảnh sau:

1. Thủ tục hải quan:

Đối với đoàn khách có số lượng ít, hướng dẫn viên hướng dẫn khách ghi bản khai hải quan tại sân bay. Trường hợp này đoàn với số lượng đông, hướng dẫn viên nên hướng dẫn khách làm thủ tục này ngay tại khách sạn. Làm trước được việc này thì khi tới sân bay, du khách sẽ cảm thấy nhẹ nhàng, thoải mái hơn.

2. Thủ tục thương vụ (trình vé máy bay và cân hành lý)

- Đối với đoàn với số lượng ít, có thể để khách tự xuất trình vé máy bay và tự cân hành lý.

- Đối với đoàn có số lượng đông hướng dẫn viên nên thực hiện hai cách sau:

+ Làm thủ tục theo nhóm riêng lẻ. Tùy theo số lượng khách bạn chia đoàn ra các nhóm. Bạn hướng dẫn từng nhóm xếp hàng theo thứ tự: mỗi khách tự trình hộ chiếu + vé máy bay và tiến hành cân hành lý của mình. Sau đó nhận lại giấy tờ, cuống phiếu hành lý ở ga đến và thẻ lên máy bay (boarding pass)

+ Làm thủ tục nộp cho cả đoàn (đây là cách làm được bên hàng không rất thích): bạn phải tập trung cả đoàn vào một chỗ, còn hành lý của đoàn thì xếp thành một dãy. Tiếp đến, bạn thu toàn bộ hộ chiếu, vé máy bay của đoàn khách rồi trình cho nhân viên hàng không để kiểm tra và cân hành lý cho đoàn. Sau khi kiểm tra và cân hành lý cho đoàn, nhân viên hàng không sẽ buộc các phiếu nhận hành lý ở ga đến vào hành lý của đoàn và

giao lại cho bạn toàn bộ giấy tờ: hộ chiếu, vé máy bay, thẻ lên máy bay, cước phiếu nhận hành lý ở ga đến để bạn phát cho du khách. Cần phải nói thêm rằng khi thực hiện thủ tục thương vụ (trình vé máy bay và cân hành lý) phía hàng không rất muốn bạn hướng dẫn đoàn khách thực hiện theo cách này, vì người hướng dẫn cùng một lúc tại một bàn làm được thủ tục hiệu quả nhất cho cả đoàn có số lượng đông khách. Tuy vậy chỉ hướng dẫn viên giỏi có nhiều kinh nghiệm nên thực hiện theo cách này, còn hướng dẫn viên mới vào nghề không nên thực hiện vì cùng một lúc bạn phải giải quyết cả đồng giấy tờ: hộ chiếu – vé máy bay – phiếu hành lý và thẻ máy bay) nên dễ dễ xảy ra sai sót. Việc cân hành lý hướng dẫn viên nên lưu ý: theo quy định chung ngoài hành lý xách tay, mỗi du khách được gửi theo máy bay số hành lý không quá 20kg miễn phí. Trường hợp hành lý của khách nhiều, ít khác nhau so với số cân quy định 20kg miễn phí, nếu được sự nhất trí của toàn đoàn, hướng dẫn viên có thể giúp khách cân hành lý chung cho cả đoàn.

- Đối với đoàn trong chương trình có ghi yêu cầu trả lệ phí sân bay thì hướng dẫn viên phải tạm ứng một khoản tiền để chi khoản lệ phí này. Còn nếu không khách tự trả.

- Hướng dẫn viên cần phải nhớ thêm rằng, mỗi chuyến bay riêng rẽ trong hành trình du lịch của khách tương ứng với một số giấy riêng lẻ hoặc một thứ giấy như tấm các loại là vé (coupon). Những tờ vé này được dính vào trong một bìa giấy hoặc túi đựng vé đặt trong một bao giấy giống như phong bì. Khi khách làm thủ tục nhân viên nhà ga sẽ kéo ra một vé tương ứng với chuyến bay của du khách. Thế nhưng đôi khi các tấm vé được dính lại với nhau nên dễ xảy ra trường hợp do không cẩn thận, nhân viên nhà ga có thể kéo ra vài vé một lúc làm cho khách không có vé cho các chuyến bay tiếp theo. Vì vậy hướng dẫn viên phải nhắc nhở khách cẩn thận: phải kiểm tra về trước khi rời bàn làm thủ tục để không xảy ra sai sót tai hại này.

3. Thủ tục công an (vào phòng đợi lên máy bay)

- Sau khi làm xong thủ tục hải quan và thương vụ, khách nhận được phiếu nhận hành lý ở ga đến và thẻ lên máy bay. Trước khi vào phòng chờ để ra máy bay, hướng dẫn viên phải hướng dẫn khách qua bộ phận kiểm tra an ninh. Đây là công đoạn cuối cùng trước khi lên máy bay.

- Trong thực tế đã xảy ra không ít trường hợp khách mới hoàn tất thủ tục hải quan, chưa xuất trình vé máy bay, chưa nhận được thẻ lên máy bay, hướng dẫn viên đã ra về. Đến phút cuối cùng vì trục trặc khâu nào đó, khách phải ở lại, lúc quay ra hướng dẫn viên và lái xe đã không còn ở sân bay nữa. Việc này gây ra phiền toái vô cùng cho khách và công ty phải gánh chịu hậu quả. Vì vậy chỉ sau khi đã hoàn tất hết mọi thủ tục: khách đã nhận được thẻ lên máy bay và vào phòng chờ ra máy bay, lúc đó hướng dẫn viên mới được rời sân bay ra về.

9. KHI TIỀN ĐOÀN KHÁCH TẠI SÂN BAY DO ĐIỀU KIỆN THỜI TIẾT, HOẶC SỰ CỐ KỸ THUẬT CHUYẾN BAY PHẢI LÙI CHẬM LẠI 1-2 GIỜ HOẶC HỦY BỎ, HOẶC MÁY BAY HẠ CÁNH XUỐNG SÂN BAY KHÔNG ĐÚNG VỚI LỊCH TRÌNH. LÀ HƯỚNG DẪN VIÊN BẠN NÊN LÀM GÌ TRONG TÌNH HUỐNG NÀY?

- Nếu vì lý do thời tiết hoặc sự cố kỹ thuật, chuyến bay phải lùi chậm lại 1-2 giờ thì người hướng dẫn nhất thiết phải điện về công ty báo cho bộ phận điều hành biết. Sau khi nắm được thông tin này, bộ phận điều hành phải báo cho các nơi mà đoàn sẽ đến theo chương trình tour du lịch để họ sắp xếp lại kế hoạch đón tiếp đoàn.

- Nếu chuyến bay phải hủy (chuyển vào ngày hôm sau chẳng hạn) thì đây là lỗi của hàng không, vì vậy đoàn khách của bạn thường sẽ được bên hàng không bố trí cho ăn nghỉ tại khách sạn ở sân bay. Mọi chi phí ăn nghỉ của đoàn và những hậu quả do chuyến bay hoãn (hủy thì phía hàng không phải chịu trách nhiệm. Trường hợp này, ngoài việc phối hợp với bên hàng không bố trí ăn nghỉ chu đáo cho đoàn, bạn nên thường xuyên trao đổi với khách, biểu lộ sự cảm thông với họ do sự chậm trễ của chuyến bay).

- Trường hợp máy bay hạ cánh tới sân bay không đúng lịch trình, thí dụ khi tiễn đoàn khách thực hiện chuyến bay Hà Nội – Đà Nẵng (theo lịch trình đoàn sẽ hạ cánh xuống sân bay Đà Nẵng), nay do điều kiện thời tiết đoàn sẽ phải hạ cánh xuống sân bay ở Huế (không theo đúng lịch trình) hướng dẫn viên nhất định phải báo gấp cho phòng điều hành (bộ phận trực) của công ty để bố trí xe đón khách ở sân bay Huế. Tránh tình trạng nhiều hướng dẫn viên, nhất là hướng dẫn viên ngại tìm phương tiện liên lạc ngay từ sân bay để mãi đến khi về đến thành phố rồi mới báo cho người điều hành của công ty biết

sự thay đổi trên. Lúc đó người điều hành mới điện báo đi các nơi mà đoàn sẽ đến. Do quá chậm, không báo kịp nên gây thiệt hại không đáng có cho công ty.

10. ĐOÀN KHÁCH CỦA BẠN ĐÃ LÀM XONG THỦ TỤC TRẢ PHÒNG VÀ RỜI KHỎI KHÁCH SẠN, LÚC ĐÓ NHẬN VIÊN KHÁCH SẠN MỚI BÁO CHO BẠN RẰNG DU KHÁCH Ở PHÒNG NÀY CÓN THIẾU KHĂN TẮM, LÀM VỠ CHIẾC LY, DU KHÁCH Ở PHÒNG KIA...CÒNG CHƯA THANH TOÁN TIỀN ĐIỆN THOẠI HOẶC TIỀN UỐNG THÊM TRONG MINI BAR ĐÊM QUA...LÀ HƯỚNG DẪN VIÊN BẠN XỬ LÝ RA SAO?

Đây là tình huống thường xảy ra khi khách rời khách sạn. Trước khi trả lời cho từng trường hợp cụ thể chúng ta cần phải nhớ rằng khi khách chuẩn bị rời khách sạn người hướng dẫn phải làm tốt việc thanh toán với khách sạn mọi chi phí liên quan đến đoàn khách của bạn. Nếu việc này được làm tốt thì sẽ giảm hoặc hạn chế tới mức tối đa những chuyện phiền phức khi khách rời khách sạn. Về cơ bản, người hướng dẫn thực hiện việc thanh toán chi phí của đoàn theo trình tự như sau:

- Bạn phải thông báo cho khách sạn lịch trình (thời gian) rời khách sạn của đoàn khách. Phải dành thời gian thích đáng, hợp lý giải quyết việc thanh toán những chi phí của đoàn. Nếu dặn khách rời vào buổi chiều của ngày, bạn cần giải quyết việc này chậm nhất vào cuối giờ buổi sáng. Nếu đoàn khách rời vào buổi sáng sớm hôm sau thì chậm nhất vào buổi tối hôm trước, công việc này phải được giải quyết xong. Vì nếu để sáng hôm sau, lúc đoàn thực hiện thủ tục rời khách sạn mới thanh toán, như vậy sẽ quá cấp rập, việc thanh toán các chi phí dễ nảy sinh những sơ suất, gây không khí căng thẳng giữa khách sạn với đoàn khách và cả với bạn nữa.

- Hãy nhắc khách lịch trình đoàn rời khách sạn và toán mọi khoản dung thêm ngoài tour du lịch. Nhắc họ nhớ lấy và giữ hóa đơn thanh toán các khoản dùng thêm đó.

- Trước khi ký xác nhận chi phí của đoàn khách, bạn phải xem xét kỹ chế độ ăn, nghỉ, vui chơi giải trí, các khoản khác...theo đúng chương trình đã ký kết giữa công ty bạn và khách sạn. Thông thường các khách sạn ghi hóa đơn theo 2 cách:

+ *Cách 1:* Ghi tất cả các khoản chi phí của đoàn vào một hóa đơn.

+ *Cách 2*: Hóa đơn thứ nhất: Ghi chi phí của đoàn khách gồm các khoản như tiền phòng, ăn, tiền thuê và các khoản khác theo tour đã ký kết giữa công ty bạn và khách sạn.

Hóa đơn thứ hai: Ghi những chi phí thêm của đoàn khách (chi phí ngoài chương trình) và các khoản phí liên quan đến hướng dẫn viên...

Khi thấy còn vấn đề gì chưa rõ ràng, bạn phải kiểm tra lại và đề nghị với lễ tân khách sạn hoặc người có trách nhiệm xem xét giải quyết. Trường hợp cần thiết, bạn phải điện về công ty xin ý kiến về những vấn đề mà bạn chưa rõ hoặc quá thẩm quyền của bạn. Bạn phải luôn nhớ là phải kiểm tra kỹ lưỡng, cẩn thận các hóa đơn trước khi ký xác nhận. Những hóa đơn này sẽ được gửi tới công ty bạn, nếu có điều gì sơ suất trong thủ tục này, nó sẽ gây rất nhiều phiền phức đối với bạn. Bên cạnh việc lưu ý đến việc thanh toán chi phí của đoàn với khách sạn như đã nêu ở trên, bạn cần phải lưu ý đến các “lỗi” từ phía khách sạn và du khách để có hướng chủ động giải quyết. Chẳng hạn như:

+ *“Lỗi” từ phía khách sạn*:

- Khách của đoàn bạn không sử dụng điện thoại tại phòng ở, nhưng khách sạn vẫn yêu cầu thanh toán tiền điện thoại (người sử dụng chính là do khách ở phòng do lần trước và khách sạn quên không thu tiền điện thoại)
- Bất đồng giữa du khách và khách sạn về giá điện thoại quá đắt và thời gian sử dụng điện thoại thực tế của du khách.
- Chưa kiểm tra lại kỹ đồ dùng của khách sạn chỉ vì đồ dùng đó như khăn tắm, cốc, ly...khi rời khách sạn, khách không để lại vị trí ban đầu.
- Khách sạn căn cứ vào vỏ đồ uống đã sử dụng trong phòng để tính tiền uống thêm của du khách, nhưng trên thực tế khách mua đồ uống từ ngoài phố mang về phòng sử dụng.
- Việc bàn giao ca trực của các nhân viên khách sạn không rõ ràng, gây phiền toái cho du khách lúc họ rời khách sạn.
- Nhân viên khách sạn kê ra những khoản phí không có thực để bắt chẹt du khách.

+ “Lỗi” từ phía du khách:

- Không lấy hóa đơn hoặc làm mất hóa đơn thanh toán các khoản dùng thêm ngoài tour: Nên lúc cần, khách không có hóa đơn chứng nhận đã thanh toán những khoản đó, gây nên không khí căng thẳng giữa du khách và khách sạn.

- Khách mua đồ uống ngoài phố (rẻ hơn) về thay thế đồ uống đã sử dụng trong mini bar, nhiều khi việc thay thế này lại không mẫu mã, chủng loại.

- Khách “làm trò ảo thuật”, hàn gắn lại những đồ dùng bị đổ vỡ, hư hại hoặc xếp lại đồ uống đã sử dụng vào phía trong cùng của mini bar làm người phục vụ buồng không phát hiện được khi kiểm tra để trốn tránh việc thanh toán.

- Có khách đưa ra lý lẽ không chính đáng thậm chí tới mức cù nhậy như: tương đồ uống trong phòng có thể sử dụng miễn phí vì không có bảng giá thông báo các đồ uống bằng tiếng nước của du khách (thông thường bảng giá đó viết bằng tiếng Anh) nay hết nhãn tiền rồi, hoặc có du khách cởi cả áo hay lấy đồ vật của mình ra để thanh toán đồ đã uống...

- Nếu bạn thông thạo và nắm vững nguyên tắc làm việc và lường trước được những tình huống có thể xảy ra thì bạn sẽ không khó khăn lắm khi phải xử lý một số tình huống trên.

Cụ thể nếu khách sạn yêu cầu một du khách ở phòng X... phải thanh toán một chiếc khăn tắm, một chiếc ly vỡ, bạn hãy hỏi khách một cách tế nhị. Nếu khách xác nhận có làm vỡ chiếc ly hay để quên khăn tắm ở bãi biển thì chắc chắn anh ta sẽ thanh toán một cách vui vẻ cho khách sạn. Trường hợp du khách cam đoan không gây đổ vỡ thất lạc đồ đạc trên, bạn hãy đề nghị khách sạn kiểm tra kỹ lại trong phòng, như vậy chắc hai bên sẽ tìm được tiếng nói chung.

- Tình huống khách sạn đòi thanh toán tiền điện thoại, và đồ uống thêm và nguyên tắc xử lý cũng giống như vậy. Bạn phải bình tĩnh nhanh chóng hỏi, kiểm tra cả hai phía: du khách và khách sạn để xem xét và linh hoạt giải quyết sao cho êm thấm có thể một bên bị thiệt thòi đôi chút trong chừng mực cho phép.

Trường hợp khoản chi phí không nhỏ, bạn phải phối hợp với trưởng đoàn khách, đại diện hãng hoặc trao đổi trực tiếp với người phụ trách khách sạn, hoặc xin ý kiến chỉ đạo của công ty bạn để giải quyết sao cho thấu tính đạt lý.

Còn những trường hợp cho phí không đáng kể như một hai lon bia, vỡ một vài chiếc cốc, mất một chiếc khăn tắm...sau khi bạn đã hết sức cố gắng mà khách sạn vẫn căng thẳng không thể dàn xếp được thì bạn có thể ký thanh toán các khoản đó và báo cáo cho lãnh đạo công ty bạn biết. Nhìn chung, các lãnh đạo công ty chấp nhận cách giải quyết của bạn.

Tóm lại, gặp tình huống trên bạn phải linh hoạt xử lý. Điều quan trọng là dù thế nào đi nữa bạn vẫn phải bảo đảm cho đoàn khách rời khách sạn đúng lịch trình của tour du lịch.

11. THEO LỊCH TRÌNH ĐOÀN KHÁCH SẼ RA SÂN BAY ĐI CHUYẾN LÚC 16 GIỜ ĐỂ TIẾP TỤC TOUR DU LỊCH HOẶC VỀ NƯỚC. THỜI GIAN TỪ KHÁCH SẠN RA SÂN BAY CHỈ MẤT KHOẢNG 20-30 PHÚT. ĐOÀN KHÁCH PHẢI TRẢ PHÒNG VÀ LÀM THỦ TỤC RỜI KHÁCH SẠN (CHECKOUT) LÚC 12 GIỜ CÙNG NGÀY. BẠN NÊN LÀM NHƯ THẾ NÀO?

Bạn nên xử lý theo một số cách như sau:

1. Nếu bạn có quan hệ tốt với khách sạn, nhất là với bộ phận lễ tân thì hãy hỏi xem khách sạn còn phòng trống không. Nếu còn, bạn đề nghị họ giúp cho đoàn khách 1-2 phòng (nếu đoàn có số lượng đông) 1 phòng cho nữ, 1 phòng cho nam để xếp tạm hành lý sau khi làm thủ tục checkout, sau đó hướng dẫn cho khách ăn trưa tại khách sạn, rồi nghỉ ngơi thư thái độ 1-2 giờ nữa, tới giờ lên đường, đưa đoàn ra sân bay.

Để thực hiện được cách xử lý trên, các bạn hướng dẫn viên nên chăm lo xây dựng mối quan hệ thân thiết với các nhân viên khách sạn (lễ tân, người trực tầng, trực thang máy, nhà buồng, nhân viên bốc xếp hành lý...). Họ rất có thể lúc nào đó sẽ từ những người bạn đồng minh tốt của bạn trong công tác hướng dẫn khách.

2. Theo chương trình bạn làm thủ tục rời khách sạn cho đoàn như thông lệ, rồi đưa khách từ khách sạn ra sân bay. Xử lý theo cách này bạn cũng có thể linh hoạt giải quyết như sau:

+ Bạn đặt trước cho đoàn bữa ăn trưa ngoài khách sạn. Trên đường ra sân bay bạn cho khách nghỉ ăn trưa ở đó, sau đó ghé qua điểm tham quan du lịch để khách tham quan, nghỉ ngơi, thư giãn khoảng 1-2 giờ. Tới giờ hẹn, bạn dẫn khách ra sân bay để tiếp tục chương trình.

+ Bạn đưa khách ra thẳng sân bay và thuê một phòng ở đó để đồ đạc hành lý, còn khách có thể nghỉ ngơi và ăn uống ở quầy café và chờ làm thủ tục chuyên bay.

3. Sau khi thực hiện checkout cho đoàn, khách không muốn ra sân bay sớm hoặc dừng nghỉ trên đường, mà muốn ở lại khách sạn, vậy bạn thông báo cho đoàn xếp đồ đạc, hành lý tập trung vào một chỗ ở tiền sảnh và cử người trông nom cẩn thận. Sau đó cho khách đi ăn trưa tại khách sạn rồi nghỉ ngơi, đọc sách báo ở dãy ghế của khu vực tiền sảnh, toàn bộ quanh khách sạn hoặc vào hiệu cafe...Đến giờ hẹn bạn đưa đoàn lên đường ra sân bay.

Trước khi thực hiện các cách xử lý trên, bạn nên hỏi ý kiến của khách để làm theo ý của họ. Cần lưu ý thêm rằng đối với khách có nhiều tiền, khách quan trọng, đặc biệt khách VIP, họ thường trả thêm tiền thuê phòng ngoài giờ checkout, vì vậy bạn phải tạo điều kiện cho khách rời khách sạn một cách hết sức thoải mái. Trường hợp này bạn phải báo cho bộ phận lễ tân biết.

12. BẠN ĐƯA ĐOÀN DU KHÁCH VIỆT NAM ĐI THAM QUAN DU LỊCH NƯỚC NGOÀI BẰNG PHƯƠNG TIỆN MÁY BAY. BẠN LO LẮNG ĐOÀN KHÁCH CỦA BẠN BỒ NGỠ LÚNG TÚNG TRONG VIỆC LÀM THỦ TỤC NHẬP CẢNH VÀ KIỂM TRA HẢI QUAN. LÀ HƯỚNG DẪN VIÊN BẠN PHẢI LÀM GÌ TRONG TÌNH HUỐNG NÀY?

Trước tiên bạn cần giải thích cho du khách hiểu rõ là khi du khách đến bất cứ nước nào thì đều phải thực hiện hai việc:

Việc thứ nhất: Làm thủ tục nhập cảnh. Đây là thủ tục liên quan đến người, công an cửa khẩu kiểm tra hộ chiếu, thị thực nhập cảnh của du khách.

Việc thứ hai: Làm thủ tục hải quan. Đây là thủ tục liên quan đến đồ vật, hành lý mang theo của du khách bao gồm vali, túi sách và tư trang. Nhân viên hải quan kiểm tra và cho

phép khách mang theo người những vật không cấm, nếu phát hiện du khách mang những đồ vật không hợp pháp thì tùy theo mức độ sẽ giữ lại hoặc tịch thu. Nghiêm trọng hơn sẽ bắt giữ du khách nếu ai mang theo đồ phạm pháp quốc cấm như heroin, vũ khí... Điều này phù hợp với thông lệ và luật pháp quốc tế.

Cùng với việc giảng giải cho du khách hiểu các thủ tục trên, người hướng dẫn viên nên phác thảo để du khách hình dung các bộ phận chính của sân bay: như nơi đầu tiên là cửa khẩu sân bay, nơi đó công an cửa khẩu sẽ thực hiện thủ tục nhập cảnh của du khách. Sau đó du khách sẽ tới một phòng rộng có hệ thống băng truyền hoạt động liên tục chuyển hành lý của khách. Sau khi nhận hành lý của mình, du khách đi ra phía cửa hải quan. Đây là thủ tục cuối cùng. Làm xong thủ tục này du khách ra khỏi sân bay. Bên ngoài sẽ có hướng dẫn viên của hãng du lịch phía đối tác đón du khách về khách sạn.

Khi du khách đã hình dung, hiểu được những điều bạn nói thì mọi việc ở sân bay sẽ trở nên dễ dàng, đơn giản. Khi máy bay hạ cánh xuống sân bay của nước mà đoàn khách tới, bạn hướng dẫn du khách thực hiện một số việc sau:

- *Thứ nhất:* Trình hộ chiếu trong đó có thị thực nhập cảnh vào nước sở tại. Để thực hiện việc này du khách phải xếp hàng làm thủ tục. Nếu hộ chiếu, thị thực của du khách là hợp pháp thì việc kiểm tra này được tiến hành nhanh chóng. Bạn hãy hướng dẫn du khách làm thủ tục nhập cảnh trước. Còn bạn nên làm thủ tục nhập cảnh với nhóm cuối cùng của đoàn khách, để đề phòng có vấn đề gì trục trặc xảy ra trong quá trình nhập cảnh, bạn có thể trao đổi với công an cửa khẩu nước sở tại để giải quyết. Bạn hãy khuyên du khách khi làm thủ tục nhập cảnh không được vội vàng, cần bình tĩnh và hẹn các du khách xong thủ tục nhập cảnh thì đợi bạn ở nơi nhận hành lý và kiểm tra lại tất cả các giấy tờ.

- *Thứ hai:* Hướng dẫn khách thực hiện kiểm tra hải quan (hành lý). Trên một số chuyến bay quốc tế, khi máy bay chuẩn bị hạ cánh xuống sân bay, người ta phát sẵn bản khai hải quan (thường bằng tiếng Anh, Pháp) cho du khách. Bạn hãy khai mẫu một vài bản và chuyển các bản khai mẫu đó cho du khách xem và khai báo vào bản kê khai hành lý ngay trên chuyến bay. Nếu bạn hướng dẫn du khách thực hiện tốt việc này thì khi xuống sân bay việc làm thủ tục sẽ được giảm nhẹ rất nhiều. Trường hợp nếu không kịp khai trên máy bay thì sau khi nhận hành lý, bạn hướng dẫn du khách lấy hoặc thuê xe đẩy xếp

hành lý và tới chỗ làm thủ tục kê khai hành lý. Bạn hãy kê khai mẫu một bản để du khách tham khảo và thực hiện như tinh thần đã trình bày ở phần trên.

Một lần nữa bạn hãy cân dặn du khách bình tĩnh, linh hoạt, khôn khéo khi làm thủ tục trình báo với nhân viên hải quan và khuyến cáo du khách chớ có “đùa” với nhân viên hải quan ở bất kì nước nào.

Bạn hãy dặn du khách sau khi hoàn thành thủ tục hải quan thì ra cửa và đợi bạn ở bên phải hoặc bên trái lối ra thật rõ ràng.

Trường hợp hành lý của du khách bị thất lạc, nhanh chóng khai vào bản khai hành lý thất lạc tại phòng thất lạc hành lý của sân bay. Bạn có trách nhiệm liên hệ với phòng thất lạc hành lý để nhận lại hành lý thất lạc của du khách. Mọi chi phí liên quan đến việc này do phía hàng không chịu trách nhiệm. Có trường hợp khi nhập cảnh vào một số nước như Liên bang Nga hiện nay chẳng hạn...mặc dù đoàn khách của bạn có hộ chiếu, thị thực nhập cảnh hợp pháp, thế nhưng công an cửa khẩu đôi khi vẫn đòi du khách phải trình bổ sung thêm giấy tờ như:

- Điện của hãng phía đối tác xác nhận là đối tác đón và làm việc với đoàn khách của bạn.
- Danh sách đoàn khách và số hộ chiếu của từng thành viên phù hợp với số ghi trong hộ chiếu có dấu đỏ của quốc huy Việt Nam. Và hơn thế nữa, dù có tất cả giấy tờ hợp lệ kể trên thì công an cửa khẩu vẫn có thể gây phiền toái cho việc nhập cảnh của đoàn khách. Vì vậy, bạn phải hết sức linh hoạt khi giải quyết các tình huống, thậm chí phải chuẩn bị cả khoảng chi “tiêu cực phí” để giải quyết những tình huống phức tạp và đây cũng là điều dễ xảy ra ở bất cứ nước nào. Bạn phải chuẩn bị tỉ mỉ, chu đáo cho chuyên công tác của bạn, chẳng hạn để du khách nhận ra nhau khi bị lạc ở sân bay hãy khuyên họ mang phù hiệu, ký hiệu hoặc đồng phục túi xách...ghi những số điện thoại cần thiết, địa chỉ khách sạn sẽ đến ở của đất nước mà du khách sẽ tới thăm.

Nếu có sự chuẩn bị chu đáo thì khi lần đầu tiên dẫn du khách Việt Nam du lịch nước ngoài thì bạn sẽ hoàn thành tốt đẹp nhiệm vụ được giao.

13. SAU KHI ĐÓN KHÁCH, TRÊN ĐƯỜNG TỪ SÂN BAY VỀ THÀNH PHỐ (VÍ DỤ TỪ SÂN BAY QUỐC TẾ NỘI BÀI VỀ HÀ NỘI) DU KHÁCH QUÁ MỆT SAU CHUYẾN BAY HOẶC SỨC KHỎE CỦA DU KHÁCH BÌNH THƯỜNG, TRONG MỖI TRƯỜNG HỢP CỤ THỂ NGƯỜI HƯỚNG DẪN CẦN GIỚI THIỆU CHO DU KHÁCH CẢNH VẬT HAI BÊN ĐƯỜNG NHƯ THẾ NÀO?

Trường hợp 1: Khách từ xa đến, vượt qua một chặng đường dài, vì vậy quá mệt mỏi, đa số người khi lên xe là muốn được yên tĩnh, nghỉ ngơi, ước muốn cao nhất của họ là càng về khách sạn nhanh nhất càng tốt. Do vậy người hướng dẫn chỉ cần lướt qua vài thông tin cần thiết, không cần nói nhiều để khách được nghỉ ngơi chút ít trên đường. Khi xe đến gần cầu Thăng Long, người hướng dẫn có thể đánh thức bằng giọng nói nhẹ nhàng, chuẩn xác và có cảm xúc, giới thiệu những nét cần thiết như “Xe chúng ta sắp qua cầu Thăng Long vượt qua sông Hồng để vào Hà Nội – thủ đô của nước Việt Nam...” rồi giới thiệu tóm tắt về Hà Nội. Lúc này lời giới thiệu của bạn sẽ chắc chắn thu hút sự chú ý của đoàn khách.

Trường hợp 2: Đoàn khách đến Việt Nam qua chặng đường ngắn, không mệt lắm, chẳng hạn bay từ miền Nam ra. Do thời gian lưu lại Việt Nam ít, muốn biết nhiều thông tin Việt Nam. Đối với trường hợp này, người hướng dẫn phải chuẩn bị hướng dẫn thật tốt. Lúc này hướng dẫn viên phải hòa ngay vào nhịp chung của đoàn khách, giới thiệu cho khách theo một số chủ đề đã chuẩn bị trước như:

Về sân bay Nội Bài: trước đây, hiện nay, triển vọng; các chuyến bay từ các nước đến sân bay Nội Bài và từ Nội Bài đi các nước. Nếu có thể lướt qua một vài con số về các thành tựu mà hàng không dân dụng của Việt Nam đã đạt được trong những năm qua. Triển vọng của ngành hàng không sẽ phát triển ra sao, mối quan hệ giữa hai ngành hàng không và du lịch.

- Khoảng cách từ sân bay tới Hà Nội, tên con đường từ sân bay về Hà Nội, tên một số địa danh.

- Khi qua cánh đồng lúa, ngô, khoai... hướng dẫn viên giới thiệu về các loại cây đó, chẳng hạn như về cây lúa: các giống lúa, năng suất, sản lượng, cây lúa là cây lương thực chính của người Việt Nam. Giới thiệu cho khách biết Việt Nam là một nước nông

nghiệp trước đây không đủ lương thực, nay là nước xuất khẩu gạo lớn thứ 3 trên thế giới. Có thể giới thiệu cho khách biết chính sách ruộng đất hiện nay của Nhà Nước ta là giao ruộng đất cho nhân dân quản lý và sử dụng lâu dài.

- Qua bụi tre có thể giới thiệu: cây tre tượng trưng cho tính cách của con người Việt Nam, cây tre dẻo dai nhưng cứng rắn cũng như đức tính kiên cường, bất khuất của con người Việt Nam.

- Qua những lô cốt bê tông hai bên đường có thể giới thiệu đó là những công trình được xây dựng từ thời Pháp, đến nay người ta chưa phá bỏ là do nhiều lý do, trong đó có một lý do là muốn giữ để cho các thế hệ trẻ hiểu được lịch sử đã xảy ra trên mảnh đất này.

- Qua những tượng đài liệt sĩ, với giọng trầm lắng, cảm xúc, người hướng dẫn có thể giới thiệu những mất mát hy sinh về người và của trong cuộc đấu tranh chống ngoại xâm mà nhân dân Việt Nam gánh chịu, vì vậy hiện nay nhân dân Việt Nam hơn ai hết luôn muốn đời sống trong hòa bình.

- Qua những dãy nhà mới xây hai bên đường, hướng dẫn viên có thể nói: nhờ chính sách đổi mới của nhà nước Việt Nam từ năm 1986 người dân Việt Nam được tự do làm ăn và trở nên giàu có, xây nhà riêng cho mình, được sống trong điều kiện tốt hơn.

- Trên đường đi một số điều lạ đối với du khách, người hướng dẫn cần chú ý giới thiệu cho du khách và luôn sẵn sàng trả lời những câu hỏi bất chợt của khách như: tại sao có một số phụ nữ che mặt, sao một số phụ nữ có tuổi răng lại đen, sau giữa ban ngày mà nhiều hàng quán hai bên đường lại thấp đèn dầu, chỗ quán thường có chữ COMPHO là gì?

- Khi tới gần cầu Thăng Long hướng dẫn viên nên giới thiệu đôi nét về cây cầu đó (chiều dài, rộng, được xây từ khi nào...)

- Sau cùng giới thiệu vài nét về tổng thể Hà Nội. Các thông tin chi tiết nên dành cho buổi City tour hôm sau.

Để gây ấn tượng cho buổi làm quen hôm đầu, hướng dẫn viên có kinh nghiệm sẽ không quên giúp khách học nói vài câu tiếng Việt thông dụng, dễ nhớ như: Xin chào, cảm ơn...

I. CÁC TÌNH HUỐNG THƯỜNG XẢY RA XUNG QUANH VIỆC ĂN, NGHỈ, MUA SẴM CỦA DU KHÁCH.

14. KHI ĐƯA ĐOÀN KHÁCH TỪ SÂN BAY VỀ KHÁCH SẠN ĐỂ LÀM THỦ TỤC NHẬN PHÒNG (CHECK IN), CÓ NÊN CỨ ĐỂ KHÁCH NGỒI TRÊN XE KHÔNG, NÊN LÀM THỦ TỤC CHECK IN NHƯ THẾ NÀO?

- Sau khi đón được khách, từ sân bay bạn nên gọi điện báo cho khách sạn biết để chuẩn bị đón đoàn. Khi đoàn khách về tới khách sạn, về mặt tâm lý ai cũng mong muốn được nhận phòng để tắm rửa, nghỉ ngơi. Vì vậy, người hướng dẫn viên có kinh nghiệm cần nhanh chóng thu xếp phòng cho khách, hỏi kỹ nhân viên lễ tân về phòng của khách, rồi mới để khách đưa hành lý ra khỏi xe và vào khách sạn nhận phòng.

- Trước khi nhận phòng, hướng dẫn viên cần làm theo một trong hai cách sau:

Cách thứ nhất: cho khách xuống xe hướng dẫn cho khách nghỉ ngơi chờ đợi ở khu tiền sảnh khách sạn. bạn khẩn trương làm thủ tục đăng ký tạm trú cho khách, giải quyết xong công việc đó hãy giao chìa khóa phòng cho khách.

Cách thứ hai: Cứ để khách ngồi trên xe, hướng dẫn viên giao chìa khóa cho khách rồi mới mời họ xuống xe nhận phòng. Làm theo cách này có ưu điểm là không lộn xộn, nhược điểm là về mặt tâm lý khách sốt ruột, không thoải mái vì xe tới khách sạn rồi mà vẫn phải ngồi trên xe. Hướng dẫn viên nên đánh dấu vào bản danh sách từng khách ở phòng nào để tiện theo dõi. Cần lưu ý theo bản danh sách đoàn khách, bạn nên khi các mục: tên khách, quốc tịch, ngày tháng năm sinh, số hộ chiếu, thời gian hộ chiếu, số visa, ngày cấp visa, hạn visa, những nơi đoàn đến và bạn luôn có một số bản danh sách dự trữ để giúp bạn làm thủ tục check in cho đoàn khách được thuận lợi vì tới các địa phương, khi làm thủ tục check in cho đoàn khách, khách sạn thường yêu cầu hướng dẫn viên đưa cho họ bản danh sách kê khai đầy đủ cá thành viên đăng ký của đoàn để kê khai tạm trú cho đoàn khách theo đúng qui định. Khi phân chia phòng cho khách, hướng dẫn viên cần phối hợp với trưởng đoàn để phân chia cho hợp lý, khách không thắc mắc. Người hướng dẫn có kinh nghiệm nên giải quyết việc này dựa trên nguyên tắc: nếu có bản xếp sẵn của

hàng thì dựa vào đó để phân chia, còn không thì về cơ bản theo nguyên tắc: “Tiền nào của ấy”. Nếu cả đoàn đặt cùng một loại thì chú ý:

- + Ưu tiên cho cặp vợ chồng.
- + Sắp xếp trước cho phụ nữ
- + Sắp xếp cho người già trước, trẻ sau.
- + Sau đó sắp xếp cho trưởng đoàn.
- + Thanh niên sắp xếp cùng nhau hoặc cùng tầng.

Khi phân chia phòng ở cho du khách bạn phải tính đến số lượng thành viên là số lẻ hay chẵn, nam hay nữ để bố trí phòng ở cho hợp lý và người hướng dẫn phải biết cách ứng xử và xây dựng quan hệ tốt với nhân viên lễ tân.

15. THEO CHƯƠNG TRÌNH KHÁCH SẼ ĂN TẠI KHÁCH SẠN, NHƯNG HỌ LẠI KHÔNG THÍCH ĂN TẠI ĐÓ, BẠN NÊN XỬ LÝ TÌNH HUỐNG NÀY THẾ NÀO?

Trường hợp sau khi đã bố trí khách vào khách sạn, theo chương trình, đoàn sẽ ăn tại khách sạn, nhưng khách lại không thích ăn ở đó mà đặt vấn đề xin đặt ăn tại nhà hàng bên ngoài cho tự do hơn. Trường hợp này bạn nên giải quyết nếu kịp báo hủy bữa ăn ở khách sạn (một số khách sạn chấp nhận việc hủy bữa ăn đã đặt trước 6 giờ) thì bạn có thể cho đoàn khách ăn ngoài nhưng theo đúng tiêu chuẩn theo tour du lịch. Sau bữa ăn, đề nghị trưởng đoàn xác nhận bằng văn bản việc ăn ở ngoài là theo yêu cầu của khách. Trường hợp nếu không kịp báo hủy bữa ăn ở khách sạn, khách vẫn cứ yêu cầu cho ăn ở ngoài, thì khách phải tự thanh toán bữa đó.

16. KHI ĐOÀN KHÁCH TỪ HÀ NỘI, HOẶC THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH ĐI THĂM CÁC ĐỊA PHƯƠNG, HƯỚNG DẪN VIÊN CÓ CẮT PHÒNG NGỦ CỦA KHÁCH HAY KHÔNG?

Khi khách đi thăm các địa phương, hướng dẫn viên cần phải cắt phòng ngủ của khách ở khách sạn. Nếu khách đi một vài ngày, rồi lại về nghỉ ở chính khách sạn đó thì hướng dẫn viên báo lại phòng ngủ cho khách theo đúng chương trình. Tốt nhất nên phối hợp với phòng điều hành của công ty để giải quyết việc này. Nếu bạn sơ xuất (hoặc quên)

không cắt phòng ngủ cho khách thì công ty sẽ phải thanh toán một số tiền đáng kể. Trong trường hợp như vậy, bạn phải chịu trách nhiệm, thậm chí phải bồi thường thiệt hại. Vì vậy bạn phải hết sức lưu ý.

17. ĐOÀN KHÁCH CỦA BẠN THĂM CÁC TỈNH MIỀN NÚI XA NHƯ LAI CHÂU, SƠN LA, CAO BẰNG, KHÁCH THƯỜNG ĐƯỢC CÔNG TY SẮP XẾP NGHỈ TẠI NHÀ KHÁCH CỦA TỈNH ỦY HOẶC ỦY BAN NHÂN DÂN...KHI TỚI NHỮNG NHÀ KHÁCH NÀY, KHÁCH TỪ CHỐI KHÔNG NGHỈ Ở CÁC NƠI ĐÓ MÀ ĐỀ NGHỊ ĐƯỢC Ở KHÁCH SẠN CỦA TƯ NHÂN. GẶP TÌNH HUỐNG NÀY BẠN SẼ GIẢI QUYẾT NHƯ THẾ NÀO?

Nhiều khi đưa các đoàn đi vùng miền núi xa như Lai Châu, Sơn La, Cao Bằng...khách thường được sắp xếp ăn nghỉ ở các nhà khách của Tỉnh ủy, hay nhà khách của ủy ban nhân dân tỉnh. Các nhà khách này thường phục vụ không tốt như ở khách sạn mini cá nhân, vì vậy tới đó khách hay yêu cầu được ăn nghỉ ở ngoài. Gặp trường hợp này hướng dẫn viên phải hết sức thận trọng trong việc giải quyết yêu cầu của khách. Tốt nhất là điện về công ty xin ý kiến. Trường hợp công ty không đồng ý thì đề nghị khách viết giấy xác nhận việc họ yêu cầu được ở lại khách sạn tư nhân ở ngoài và chịu một phần phí tổn do hủy hợp đồng không ăn ngủ tại nhà khách của dân.

18. SAU KHI NHẬN PHÒNG, KHÁCH KHÔNG HÀI LÒNG VỚI CĂN PHÒNG VỪA NHẬN, ĐÒI ĐỔI PHÒNG KHÁC. LÀ HƯỚNG DẪN VIÊN, BẠN PHẢI LÀM GÌ ĐỐI VỚI TÌNH HUỐNG NÀY?

Việc phân chia phòng cho khách quả là một vấn đề phức tạp và tế nhị. Việc phân chia phòng cho khách, dù hướng dẫn viên khéo léo đến đâu cũng chỉ giải quyết được ở mức độ tương đối, không thể đáp ứng được tất cả nguyện vọng của khách và không đạt được sự công bằng tuyệt đối. Chẳng hạn, một đoàn khách cùng hạng, nhưng có du khách phải nhận phòng kém hơn như: phòng ở góc ồn ào gần máy chạy đá hay máy giặt của khách sạn; phòng không có tầm nhìn hoặc có tầm nhìn ra bãi đỗ xe xấu xí, buồn tẻ, hoặc trong

phòng chỉ có mỗi cái ghế xopha mà thôi... Là hướng dẫn viên gặp tình huống này bạn xử lý như sau:

- Tốt nhất bạn phải trao đổi với lễ tân đề nghị đổi cho khách phòng khác.
- Trường hợp không được vì khách sạn không còn phòng trống nào nữa để sắp xếp cho khách thì bạn phải cố gắng thuyết phục khách chấp nhận căn phòng và hứa sẽ sắp xếp cho khách thiết thời đó ở phòng tốt hơn ở chặng dừng nghỉ sau. Trường hợp khách khó tính, bạn phải nhường phòng của bạn cho du khách.

19. SAU KHI NHẬN PHÒNG, CÓ DU KHÁCH BÁO HÀNH LÝ CỦA ANH TA VẪN CHƯA THẤY ĐƯỢC CHUYỂN TỚI PHÒNG, RẤT CÓ THỂ BỊ THẤT LẠC. ĐÂY LÀ TÌNH HUỐNG RẤT HAY XẢY RA VÀ LÀ MỘT TRONG NHỮNG TÌNH HUỐNG LÀM NHÂN VIÊN LO LẮNG. VẬY BẠN NÊN GIẢI QUYẾT TÌNH HUỐNG NÀY NHƯ THẾ NÀO?

Gặp tình huống này, trước hết bạn phải hết sức bình tĩnh. Việc làm đầu tiên là bạn liên lạc với người tổ trưởng vận chuyển hành lý của khách từ ô tô vào khách sạn bởi anh ta giữ một bản danh sách đoàn khách trong đó có ghi số hành lý (thường là vali) phải chuyển cho du khách theo số phòng tương ứng. Dựa vào việc kiểm tra này, bạn có thể tìm ra hành lý thất lạc của khách, bởi do sơ xuất người ta đã chuyển nhầm hành lý của khách vào phòng khác.

Nhưng điều gì sẽ xảy ra nếu phòng đó không có khách? Bạn buộc phải báo khách sạn kiểm tra lại toàn bộ các phòng ở khách sạn. Tất nhiên nếu khách sạn lớn, việc này sẽ rất vất vả, tốn thời gian và công sức. Cần phải lưu ý rằng đối với người hướng dẫn kinh nghiệm thì việc chuyển nhầm hành lý rất có thể là do sơ suất của người viết số phòng thiếu cẩn thận chưa tương ứng với số hành lý. Vì vậy, trước hết bạn phải tìm các phòng có số như phòng chưa có hành lý mang tới. Nếu số phòng chưa có hành lý mang tới là 244, hãy thử tìm kiểm tra hành lý ở các phòng 242, 424, 422.

Hoặc xem lại số phòng của khách nghỉ tại khách sạn trước đó vì có thể tới khách sạn mời người trực tầng đã quên không bỏ số cũ đó đi (số đó vẫn gắn vào hành lý của du khách khi đến khách sạn mới). Sau khi kiểm tra thực hiện sổ sách trên vẫn chưa phát

hiện được hành lý của khách, bạn có thể kiểm tra ngược: nơi xuất phát hành lý có thể từ sân bay về khách sạn ở hoặc từ khách sạn vừa ở đến khách sạn đến ở.

Là hướng dẫn viên, bạn phải hết sức bình tĩnh, tự tin và thực hiện một số biện pháp trên thì hầu như mọi trường hợp phát hiện và tìm được hành lý của du khách và chuyển đúng phòng du khách đó.

20. SAU KHI NHẬN PHÒNG, KHÁCH PHẢN ÁNH VỚI HƯỚNG DẪN VIÊN: TIVI TRONG PHÒNG CỦA ANH TA KHÔNG XEM ĐƯỢC, PHÒNG KHÔNG CÓ ĐỦ GIƯỜNG, THIẾU KHĂN TẮM, HOẶC TRONG PHÒNG VẪN CÒN KHÁCH Ở...NGƯỜI HƯỚNG DẪN PHẢI XỬ LÝ NHƯ THẾ NÀO CÁC TÌNH HUỐNG NÀY?

Tivi không xem được. Bạn cần hiểu rằng tivi là người bạn thân thiết của du khách. Nếu tivi hỏng, không làm việc thì đó là điều khiến du khách rất khó chịu. Vậy khi được khách thông báo, bạn hãy bình tĩnh xem xét.

+ Nhiều tivi không làm việc chỉ vì nguyên nhân rất đơn giản là người dọn phòng trong khi hút bụi đã tháo phích cắm ra quên cắm lại. Vì vậy, hãy đề nghị du khách kiểm tra lại phích cắm tivi vào nguồn điện. Nếu nguyên nhân đúng là vậy thì du khách chỉ cần cắm phích vào nguồn điện là mọi việc sẽ ổn thỏa. Tivi sẽ hoạt động bình thường và khách cũng sẽ hài lòng ngay.

+ Nếu tivi hỏng thật, bạn hãy báo khách sạn để họ cho người sửa ngay hoặc thay tivi mới cho du khách.

- Phòng không đủ giường: du khách phản ánh: “Chúng tôi có 3 người mà chỉ có 2 giường” Thông thường, ở nhiều nơi trên thế giới một nhóm 3 người sẽ được thu xếp ở một phòng có 3 chiếc giường đơn. Thế nhưng ở Bắc Mỹ, Canada...1 phòng cho nhóm 3 người cũng chỉ có 2 giường đôi. Gặp trường hợp này, người hướng dẫn báo cho khách sạn kê thêm một giường nữa cho khách.

- Phòng thiếu khăn tắm: Nhiều khi bộ phận giặt làm việc chậm trễ, không đồng bộ, chưa chuẩn bị đủ khăn tắm cho các phòng. Khi gặp tình huống này, bạn hãy ghi lại số khăn

tắm còn thiếu ở các phòng và báo ngay cho khách sạn biết bổ sung kịp thời, đồng thời cũng báo cho du khách là khách sạn sẽ mang khăn tắm đến ngay.

- Tình huống này thường xảy ra khi đoàn khách của bạn đến sớm hơn chút so với lịch check in của đoàn. Khi đưa đoàn khách đến khách sạn vào khoảng 4 giờ chiều – 7 giờ tối là thời gian thuận lợi nhất, khi đó mọi công việc phục vụ về phòng ốc thường đã được chuẩn bị chu đáo.

- Phòng vẫn còn có khách ở: có trường hợp du khách báo trả phòng vào lúc 12 giờ. Anh ta đã thanh toán mọi khoản và báo rằng sẽ rời khỏi khách sạn ngay sau đó. Nhưng thật ra anh ta vẫn ở lại trong phòng. Thời điểm đó khách sạn lại coi căn phòng đó là căn phòng trống, không có người ở và vẫn xếp khách vào phòng. Vì vậy xảy ra tình huống này, khách đến nhận phòng sẽ rất khó chịu khi bị xếp vào phòng như thế. Họ sẽ bước ra khỏi phòng ngay. Gặp trường hợp này, tốt nhất là hướng dẫn viên yêu cầu lễ tân chuẩn bị phòng khác cho khách.

21. KHI ĐÓN KHÁCH TỪ SÂN BAY, (BẾN TÀU, NHÀ GA) VỀ KHÁCH SẠN CÓ NÊN GIỚI THIỆU CHO KHÁCH ĐÔI NÉT VỀ KHÁCH SẠN KHÔNG?

Để chuẩn bị cho công việc phục vụ đoàn được chu đáo, trước khi đoàn khách tới khách sạn bạn nên tìm hiểu trước một đôi điều về đoàn khách như yêu cầu, sở thích, chẳng hạn: yêu cầu cần ở phòng tầng thấp, phòng liền nhau, giường đôi cỡ lớn. Ngay từ sân bay bạn hãy tìm hiểu để nắm được thông tin cần thiết về khách và thông báo cho nhân viên trực của khách sạn các yêu cầu của họ. Điều này sẽ giúp cho việc nhận phòng của khách sạn được thuận lợi và nhanh chóng hơn.

Trên xe, hướng dẫn viên nên giới thiệu cho khách về vị trí của khách sạn, về trang thiết bị trong đó. Nên nói nhiều về những ưu điểm lợi thế của khách sạn như khách sạn nằm trên một vị trí thuận lợi: thoáng mát, yên tĩnh, kiến trúc độc đáo... Hạn chế nói về những nhược điểm của khách sạn để gây cho khách những ấn tượng tốt đẹp ban đầu về khách sạn mà khách chuẩn bị tới ở.

Nhắc khách nên có và mang theo tập gấp của khách sạn để phòng bị lạc đường. Bạn có thể thông báo ngắn gọn về chương trình ăn nghỉ ngày đầu tiên cũng như những ngày ăn

nghi tiếp theo của đoàn tại khách sạn. Nên nhấn mạnh một cách rõ ràng và ngắn gọn một số thông tin cần thiết mà khách cần lưu tâm khi tới khách sạn, chẳng hạn như:

- Tập quán “Tip” cho nhân viên khách sạn (người vận chuyển hành lý, đồ đạc, người trực tầng khách sạn...) Lưu ý việc ở một số quốc gia, nhân viên khách sạn không được phép nhận tiền “Tip” nhưng được phép nhận một chút quà nhỏ như một bao thuốc lá, một gói kẹo, một cây bút viết của du khách.
- Những ngọn đèn ở hành lang được bật ở núi hẹn giờ.
- Trà được đưa tới phòng vào lúc khách đến.
- Ở phần lớn các quốc gia trên thế giới trừ một số nước Bắc Mỹ, du khách đều gửi chìa khóa ở lễ tân hoặc trực tầng khi ra khỏi khách sạn.
- Nơi đổi tiền trong khách sạn, nơi bán tem và bưu ảnh.
- Tiền bạc, đồ đạc quý củ du khách nên để vào hộp an toàn trong phòng ở hoặc gửi lễ tân.
- Gọi điện thoại đường dài từ phòng ở ra bên ngoài khách sạn và dùng đồ uống ở mini bar trong phòng giá rẽ rất đắt.
- Cuối cùng tế nhị, khéo léo lưu ý khách về trang thiết bị phòng cháy của khách để khách an tâm...

22. ĐOÀN KHÁCH TỚI KHÁCH SẠN VÀO BUỔI SÁNG, SỚM HƠN MẤY GIỜ SO VỚI CHƯƠNG TRÌNH (12 GIỜ MỚI ĐƯỢC CHECK IN VÀO KHÁCH SẠN) VIỆC NÀY THƯỜNG XẢY RA ĐỐI VỚI ĐOÀN KHÁCH TÀU HỎA. BẠN PHẢI LÀM GÌ ĐỐI VỚI TÌNH HUỐNG NÀY?

Trường hợp này xử lý như sau:

1. Bạn khéo léo trao đổi với lễ tân, đề nghị họ cho đoàn tạm gửi hành lý ở đó. Có thể ở tiền sảnh, tập trung gọn vào một góc. Sau đó hướng dẫn viên đưa đoàn đi tham quan hoặc mua sắm có tính chất “giết” thời gian trong lúc chờ đợi làm thủ tục check in.
2. Nếu hướng dẫn viên nào có kinh nghiệm và quan hệ tốt với khách sạn có thể trao đổi để họ nhận trước một, hai phòng cho khách xếp hành lý, đồ đạc (một phòng cho nam, một phòng cho nữ). Khi đoàn đến là có chỗ xếp hành lý ngay. Sau đó hướng dẫn viên

đưa khách đi tham quan hoặc mua sắm chờ đến giờ check in. Nếu làm được việc này, bạn sẽ được đoàn khách đánh giá rất cao.

3. Nếu khách quá mệt mỏi, bạn hãy trao đổi với lễ tân để họ thông cảm cho đoàn vào khách sạn, hành lý tập trung vào một chỗ. Hãy để cho du khách nghỉ ngơi, chờ đợi ở khu tiền sảnh. Trong khi chờ đợi làm thủ tục check in, bạn nên thường xuyên có mặt, chuyện trò vui vẻ với đoàn, thể hiện sự thông cảm mệt mỏi của khách. Khi tới giờ check in, bạn nhanh chóng làm thủ tục.

23. THEO CHƯƠNG TRÌNH ĐOÀN KHÁCH TỚI KHÁCH SẠN VÀO BUỔI CHIỀU, NHẬN PHÒNG, SAU ĐÓ ĐI DÙNG CƠM TỐI LÚC 19 GIỜ TẠI MỘT NHÀ HÀNG BÊN NGOÀI (KHÔNG XA KHÁCH SẠN) TRÊN ĐƯỜNG ĐI BỊ TRỤC TRẠC, ĐOÀN KHÁCH TỚI KHÁCH SẠN VÀO LÚC CHẬP TỐI. GẶP TÌNH HUỐNG NÀY, BẠN NÊN XỬ LÝ NHƯ THẾ NÀO?

Nếu gặp tình huống này bạn nên xử lý theo phương án sau:

Hướng dẫn viên và lái xe sẽ đưa đoàn đến ngay nhà hàng (cần thông báo cho khách biết nhà hàng có toilet vệ sinh sạch sẽ). Sau khi đặt ăn, bạn và lái xe trở về khách sạn, khẩn trương chuyển hành lý xuống xe và nhanh chóng làm thủ tục check in cho đoàn đúng chương trình. Sau đó hướng dẫn viên và lái xe quay lại nhà hàng ăn tối cùng đoàn khách. Khi bữa ăn gần kết thúc, bạn phối hợp với trưởng đoàn (nếu có) giao chìa khóa cho từng thành viên theo danh sách phòng đã nhận. Ăn cơm xong bạn đưa khách trở lại khách sạn. Tất cả hành lý của từng người đã được đưa vào phòng (đoàn không phải chờ đợi) và mọi thủ tục liên quan đến việc check in đã được giải quyết ổn thỏa. Giải quyết theo phương án này, phần lớn khách sẽ hài lòng vì sau khi dùng cơm, trở về tới khách sạn, khách được nghỉ ngơi ngay.

24. TRONG CHUYẾN TOUR DU LỊCH CÓ NHIỀU KHI DU KHÁCH NHỜ BẠN GIÚP (HOẶC TƯ VẤN) MUA SẮM MỘT SỐ HÀNG HÓA, ĐỒ VẬT KỶ NIỆM, SẢN PHẨM CỦA VIỆT NAM. BẠN NÊN XỬ LÝ VIỆC NÀY NHƯ THẾ NÀO?

Cần phải hiểu rằng, du khách đi tham quan ngoài mục đích du lịch phong cảnh, tìm hiểu đất nước, lịch sử, phong tục tập quán và con người Việt Nam, họ còn có nhu cầu mua sắm hàng hóa, đồ vật kỷ niệm. Vì vậy bạn phải coi việc hướng dẫn khách mua sắm hàng hóa, đồ vật kỷ niệm cũng là một nhiệm vụ của người hướng dẫn. Bạn nên làm việc này như sau:

Trước hết bạn phải thông báo cho khách một số điều cần thiết lưu ý:

- Hệ thống cửa hàng, chợ búa của Việt Nam hiện nay rất đa dạng, phong phú, chất lượng hàng hóa, mẫu mã, giá cả cũng vậy rất khác nhau. Cho nên khách phải hết sức thật trọng trong việc mua bán nếu không dễ bị mắc “lỡm” mua phải hàng chất lượng kém mà giá lại cao.

- Cần nhắc kỹ khi mua hàng. Nếu nhìn thấy một đồ vật thật sự thích thì hãy mua vì có thể thứ đó không dễ tìm được vào bất kì lúc nào, nhưng phải nhớ nếu mua thì du khách phải mang theo suốt hành trình du lịch. Còn nếu loại đồ đó có thể mua bất kì ở đâu thì tốt nhất du khách hãy mua ở chặng đường cuối cùng.

- Trừ một số cửa hàng có niêm yết giá bán cố định như các cửa hàng Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh, còn nói chung du khách phải biết trò chơi mặc cả giá. Đối với du khách đó cũng là điều thú vị.

Nên học một vài con số tiếng Việt, điều đó sẽ giúp họ trong việc mua sắm hàng hóa. Khách không nên bực tức hay giận dữ nếu chưa thỏa thuận được giá mong muốn.

Kiên nhẫn biết mặc cả hàng hóa ở Việt Nam cũng là một nghệ thuật, một trò chơi thú vị.

- Nhớ rằng khi về nước, khách chỉ được mang theo một vali không quá 20kg miễn phí và một túi xách tay, cho nên hãy cân nhắc bỏ bớt đồ dùng không cần thiết như giày và quần áo cũ sau khi kết thúc tour du lịch để mang thêm hàng hóa, đồ vật lưu niệm. Đó cũng là mẹo vặt mà người du lịch nào cũng nên biết.

- Không nên mua những đồ vật bị coi là “đồ cổ” bởi những thứ đó hay gây cho khách rắc rối hoặc lúc xuất cảnh như: các đồ gốm sứ cổ, các loại tiền xưa, đồ làm từ mai rùa, ngà

voi, hoặc sản phẩm chế biến từ da một số động vật quý hiếm mà bị cấm xuất cảnh... và khi mua hàng hóa nhớ lấy biên lai.

- Khi du khách mua bán hàng hóa, bạn chỉ nên đưa ra lời khuyên còn quyết định mua hay không thì hãy để du khách tự quyết định. Hỏi nếu mua được hàng hóa tốt, đúng giá trị và sở thích của khách thì không sao. Nhưng du khách phát hiện ra đó là hàng hóa không tốt, dỏm thì không trách hướng dẫn viên được.

Một điều hướng dẫn viên cần lưu ý là: Khi dẫn đoàn khách đi mua sắm hàng hóa, nhân tiện hướng dẫn viên có thể mua cho mình một vài thứ lặt vặt, nhẹ nhàng không ảnh hưởng tới việc hướng dẫn cho khách, nhưng tốt nhất bạn không mua gì cả. Tránh tình trạng như có hướng dẫn viên khi hướng dẫn khách mua sắm lại mua cho mình một ôm hàng trên tay mang ra xe khiến du khách xem thường.

25. KHÁCH KHÔNG MUỐN ĂN TRONG KHÁCH SẠN VÀ HỌ ĐỀ NGHỊ BẠN GIÚP CHỌN ĐỊA ĐIỂM VÀ ĐẶT ĂN, BẠN NÊN XỬ LÝ RA SAO?

Việc ăn uống của du khách là một trong những công việc mà bất kỳ hướng dẫn viên nào cũng phải nắm được rõ và hết sức linh hoạt trong việc giải quyết vấn đề này. Thông thường chế độ ăn của du khách được sắp xếp theo một vài chế độ sau:

- Ăn uống trọn gói, tức là việc ăn uống của khách sẽ do phòng điều hành lo liệu, đặt ăn cho đoàn.

- Khách tự chọn bữa ăn cho mình theo thực đơn hàng ngày của nhà hàng. Như vậy khách có thể ăn hay nhờ hướng dẫn viên chọn địa điểm và đặt theo yêu cầu của họ hoặc do hướng dẫn viên chỉ dẫn.

- Du khách ăn vừa theo tour, vừa ăn theo kiểu tự chọn (chẳng hạn bữa sang và bữa trưa ăn theo tour ký kết, buổi tối ăn theo sở thích...) Như vậy nhiều trường hợp khách phải nhờ hướng dẫn viên giúp chọn địa điểm và đặt món ăn. Bạn nên hiểu rằng một bữa ăn ngon thường phải có 3 tiêu chuẩn sau:

+ Nơi ăn đẹp, thoáng mát, sạch sẽ.

+ Không khí, tình cảm đầm ấm, thân mật giữa những người tham dự bữa ăn.

+ Thức ăn ngon.

Vì vậy để tạo cho khách có bữa ăn ngon, hướng dẫn viên nên lưu ý khi tìm địa điểm và đặt ăn

- *Chọn nhà hàng:*

+ Tìm nhà hàng mà khách có thể được tự chọn, dễ gọi, phục vụ nhanh, giá cả phải chăng. Hãy chọn nhà hàng phục vụ mọi đối tượng, cả những khách du lịch, cả những khách hàng khác.

+ Tối kỵ đặt ăn ở nhà hàng mà người ta hứa nhét cả đoàn khách của bạn vào được, giá cả đắt, độc quyền, bạn không nên kỳ kèo thuyết phục nhà hàng cho đoàn khách của bạn ăn ở đó.

+ Không đặt ăn ở nhà hàng chỉ phục vụ riêng cho khách du lịch, nhà hàng đó thường giá đắt, thái độ của nhân viên phục vụ không chu đáo, thường thờ ơ, lạnh nhạt...

+ Không đặt ăn ở những nhà hàng chỉ vì ở đó có món ăn mà bạn rất thích hoặc vì “lợi ích” riêng...

+ Chú ý tới lịch trình tour của đoàn khách để chọn địa điểm và thời gian cho hợp lý. Chẳng hạn bữa tối nhiều thời gian bữa ăn có thể kéo dài, du khách có thể nhấm nháp, chuyện trò thân mật sau một ngày tour.

- *Đặt ăn:*

+ Nên hỏi kỹ khách về chế độ kiêng khem, sau đó mới đặt ăn cho họ. Lưu ý giá cả và món ăn phải từ 3-4 món trở lên để lựa chọn.

+ Yêu cầu nhà hàng phục vụ các món ăn với đồ uống theo ý của khách, lưu ý khách xem họ có dùng đồ tráng miệng sau bữa ăn không.

+ Một số điều lưu ý nữa là hướng dẫn viên nên biết đó là vào đầu chuyến tour du khách ăn ngon miệng, vào cuối chuyến tour du khách cảm thấy kém ngon hơn.

26. SAU KHI ĐẶT ĂN CHO KHÁCH TẠI MỘT NHÀ HÀNG VÀ ĐƯA ĐOÀN TỚI ĐÓ, BẠN SẼ BỐ TRÍ, SẮP XẾP CHO KHÁCH ĂN UỐNG NHƯ THẾ NÀO?

- Trước khi đi ăn ở một nhà hàng, du khách thường muốn được biết một vài thông tin về món ăn, giá cả... Vì vậy hướng dẫn viên nên thông báo cho du khách:

+ Bữa ăn sẽ có những món gì? Giá cả bữa ăn thế nào.

- + Đồ uống (rượu, bia...) tính vào suất ăn hay trả riêng.
- + Khách ăn mặc trang phục gì (nếu bữa ăn có quan chức, hoặc lãnh đạo địa phương)
- + Thời gian bắt đầu ăn và thời gian kết thúc (vì nhiều khi sau bữa ăn còn có các chương trình khác như xem múa rối, vui chơi giải trí...)
- + Trước khi đưa đoàn tới nhà hàng, bạn nên kiểm tra việc đặt ăn chu đáo chưa.
- + Khi đoàn tới trước nhà hàng, bạn hãy để khách ở trên xe hoặc xuống đứng dừng chờ bên ngoài còn bạn vào trước xem nhà hàng đã sẵn sàng phục vụ chưa. Nếu đã sẵn sàng thì bạn đề nghị lái xe tìm bến đỗ, còn bạn dẫn khách vào nhà hàng.
- + Chỗ ngồi là một vấn đề tế nhị: Nếu nhà hàng có bàn lớn cho chung cả đoàn thì bạn mời du khách ngồi vào bàn ăn và tự lựa chọn chỗ ngồi.
- + Trường hợp nhà hàng sắp xếp cho đoàn 4 hay 5 bàn cho đoàn 20 khách chẳng hạn, như vậy mỗi bàn sẽ có 4 hay 5 người. Bạn hãy để khách tự lựa chọn chỗ ngồi cho mình, tránh tình trạng ghép người nọ ngồi với người kia, vì có thể họ không thích ngồi với nhau.
- + Khi mọi người đã yên vị, bạn bảo nhân viên nhà hàng có thể phục vụ cho đoàn ăn theo thỏa thuận. Hướng dẫn viên không ngồi lỳ một chỗ chờ ăn, mà nên đi xung quanh nói chuyện với mọi người, du khách sẽ coi đó là một cử chỉ đẹp, lịch lãm của bạn.
- + Trong khi cả đoàn ăn, không nên hỏi một cách thiếu tế nhị:
 “Thế nào các ngài ăn có ngon không?” Vì một nhà hàng ăn dù là phục vụ tốt cũng có lúc có những sơ xuất khó tránh khỏi.
- + Nếu nhân viên nhà hàng phục vụ ăn cho đoàn chậm trễ, hoặc vì lý do gì đó bạn hãy kiên nhẫn nhắc nhở người phục vụ không nên gây không khí ồn ào căng thẳng làm ảnh hưởng tới bữa ăn của khách. Trừ trường hợp đặc biệt, còn tránh tình trạng chỉ vì sơ xuất không lớn lắm của nhà hàng, hướng dẫn viên thiếu kiềm chế, tức giận, đề nghị khách bỏ bữa ăn tại nhà hàng đó và dẫn khách tới nhà hàng khác.
- + Trước khi đứng dậy ra về bạn nên cảm ơn nhà hàng và có thể “Tip” cho nhân viên nhà hàng một chút tiền nếu họ phục vụ tốt.

27. Ở VIỆT NAM DU KHÁCH ĐÔI LẦN ĐƯỢC THƯỜNG THỨC CÁC MÓN ĂN ĐẶC SẢN KHÁCH THƯỜNG RẤT LÚNG TÚNG KHI ĂN CÁC MÓN NÀY. NGƯỜI HƯỚNG DẪN XỬ LÝ NHƯ THẾ NÀO TRONG TÌNH HUỐNG NÀY?

Gặp tình huống này trước tiên ta phải hiểu rằng, sang thăm Việt Nam ngoài mục đích được ngắm phong cảnh đẹp hiểu biết được phong tục, lịch sử, lễ hội,... của Việt Nam, du khách còn muốn được thưởng thức các món ăn đặc sản như: chả cá Lã Vọng, nem rán Sài Gòn, cơm Huế, rượu cần Hòa Bình, các món lẩu độc đáo,... Khi đưa khách đi thưởng thức các món đặc sản, người hướng dẫn phải có kiến thức, hiểu biết để giới thiệu cho du khách về các món ăn đó. Đây là một việc rất có ý nghĩa. Tùy theo từng món ăn, đặc sản từng vùng mà người hướng dẫn có thể giới thiệu theo trình tự chung như sau:

- Nguyên liệu để làm món ăn đó, cách làm, xuất xứ món ăn.
- Thưởng thức món ăn như thế nào và dùng với loại rượu gì là thú vị nhất.
- Tác dụng của món ăn đó, cách sử dụng bữa Việt Nam, các loại nước chấm, gia vị,...

Hướng dẫn như trên sẽ giúp khách thưởng thức một bữa ăn vừa thú vị vừa hấp dẫn làm cho khách cảm nhận nét đẹp độc đáo, đầy hương vị của ẩm thực Việt Nam.

Không nên để mặc khách ăn một cách rất “vụng về, kỳ cục” các món ăn đặc sản hoặc giới thiệu ngẫu hứng, không khoa học về văn hóa ẩm thực Việt Nam.

28. TRƯỚC KHI ĐOÀN KHÁCH VÀO CHỢ MUA SẮM, BẠN HẸN KHÁCH PHẢI RA XE VỀ KHÁCH SẠN TRƯỚC 16 GIỜ, XE ĐỢI THÊM 10 PHÚT SAU ĐÓ SẼ VỀ KHÁCH SẠN. THẾ NHƯNG, SAU KHI ĐỢI QUÁ 10 PHÚT, CÒN 2 KHÁCH CHƯA RA XE, BẠN CÓ TIẾP TỤC CHỜ 2 DU KHÁCH NÀY KHÔNG (CHỢ Ở CÁCH KHÁCH SẠN KHOẢNG 2, 3 KM, DU KHÁCH BIẾT ĐƯỜNG VỀ KHÁCH SẠN)?

Tình huống này nên xử lý như sau:

Sau khi chờ thêm 10 phút theo thỏa thuận, nếu du khách nào không ra sẽ về cùng đoàn thì coi như khách tự về khách sạn (trường hợp khoảng cách từ chợ đến khách sạn không xa lắm). Vậy sau khi chờ thêm 10 phút, còn 2 khách vẫn chưa ra xe, hướng dẫn

viên có quyền đưa đoàn về khách sạn, 2 khách chưa ra xe sẽ tự về mà không trách hướng dẫn viên được.

Còn nếu sau khi chờ thêm 10 phút không thấy 2 khách ra xe, bạn vẫn quyết định bắt đoàn khách phải chờ đợi thêm nữa, như vậy thì lần sau các thỏa thuận về giờ giấc của bạn với đoàn khách sẽ không được đoàn khách tôn trọng nữa.

29. CÓ DU KHÁCH NHỜ BẠN CHUYỂN TIỀN BẠC, QUÀ CÁP CHO ĐỒNG NGHIỆP, NGƯỜI THÂN, BẠN BÈ,... HOẶC NHỜ BẠN ĐI CHỮA HỘ ĐÔI GIÀY, MẮT KÍNH,...DẪN ĐI MAY SẮM QUẦN ÁO V.V... BẠN NÊN XỬ LÝ RA SAO?

Việc du khách nhờ bạn chuyển tiền bạc, quà cáp cho người thân, bạn bè, đồng nghiệp xét về mặt tình cảm thì đây là lẽ thường tình, tuy vậy cần căn cứ vào từng trường hợp cụ thể mà xử lý.

Trường hợp biết chắc chắn có thể chuyển tới được tận tay người đồng nghiệp, người thân, bạn bè của du khách thì bạn hãy nhận lời chuyển số tiền bạc và quà cáp đó. Chẳng hạn du khách gửi quà đến giám đốc công ty bạn, tới người điều hành du lịch, những người mà bạn hàng ngày có thể gặp gỡ được, trường hợp này bạn khó có thể từ chối. Tuy nhiên bạn có thể đề nghị du khách viết rõ số lượng quà cáp và tiền bạc mà họ gửi và bạn phải xem cẩn thận trước khi nhận.

Trường hợp khách nhờ chuyển tiền bạc, quà cáp đến một địa chỉ mà bạn chưa biết, tốt nhất bạn nên từ chối và khuyên du khách hãy gửi bằng đường bưu điện.

Trường hợp sau chuyến tour, du khách nhờ bạn chuyển tiền, quà cho lái xe, bạn nên từ chối khéo, tốt nhất khuyên khách đưa trực tiếp cho lái xe.

Trường hợp du khách nhờ bạn chữa hộ đồ dùng hỏng hóc hay may mặc ở cửa hiệu, cửa hàng, tốt nhất bạn nên đưa khách trực tiếp tới cửa hàng đó để khách và cửa hàng trực tiếp trao đổi với nhau. Mọi thỏa thuận giữ hai bên phải được ghi rõ ràng trên hóa đơn, chứng từ, nhất là thời gian khách nhận đồ hoặc hàng phải phù hợp với lịch trình của du khách. Bạn chỉ đóng vai trò người phiên dịch và tư vấn, thỏa thuận là do phía cửa hàng và du khách quyết định.

III. CÁC TÌNH HUỐNG THƯỜNG XẢY RA TRONG HÀNH TRÌNH DU LỊCH VÀ KHI THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH THAM QUAN.

30. TRONG HÀNH TRÌNH DU LỊCH, NHIỀU LÚC TRÊN XE MỘT SỐ DU KHÁCH BUỒN NGỦ. BẠN NÊN XỬ LÝ THẾ NÀO TRONG TÌNH HUỐNG NÀY?

Một điều mà hướng dẫn viên cần biết là: Trong hành trình du lịch, mức độ tập trung chú ý của khách thường khác nhau tùy theo thời gian trong ngày. Vào buổi sáng khách tỉnh táo nhất. Gần trưa khách kém tỉnh táo, sau bữa ăn trưa khách thường buồn ngủ, lúc ấy hướng dẫn viên nên yên lặng, không giới thiệu gì, vì lúc này lời giới thiệu dù hay đến mấy cũng chẳng có tác dụng gì.

Người hướng dẫn có kinh nghiệm nên áp dụng một số thủ pháp làm khách trên xe đang buồn ngủ trở nên tỉnh táo như:

- Thỉnh thoảng dừng xe cho khách nghỉ, thay đổi không khí, chụp ảnh và đi vệ sinh. Thời gian tối đa khách có thể ngồi yên trên xe đi thăm thành phố là 60 phút.
- Bố trí thời gian cho khách đi mua sắm (shopping). Việc mua bán mặc cả làm cho khách tỉnh táo hơn.
- Khi cần thiết hướng dẫn viên cho khách xuống xe quan sát đối tượng tham quan.

31. TRỜI NÓNG, MÁY ĐIỀU HÒA NHIỆT ĐỘ TRONG XE LÀM VIỆC KHÔNG ĐƯỢC TỐT, KHÁCH KÊU CA, PHÀN NÀN, BẠN SẼ LÀM GÌ TRONG TÌNH HUỐNG NÀY?

Khi đi xe, dường như không ai thỏa mãn với nhiệt độ trên xe. Mỗi du khách đều có chuẩn mực nhiệt độ riêng cho cá nhân mình. Nhiệt độ phía trước xe thường lạnh hơn phía sau. Vào buổi chiều hướng tây của xe trở nên nóng hơn vì mặt trời chiếu rọi qua các cửa kính ở phía đó. Điều hòa nhiệt độ không tốt thường làm cho vấn đề này trở nên tồi tệ. Vì vậy, khi điều hòa nhiệt độ có trục trặc, giải pháp tốt nhất để tránh lời phàn nàn của khách là hướng dẫn viên giả vờ chỉnh núm điều hòa. Việc làm này là liều thuốc trấn an rất có tác dụng. Du khách sẽ nghĩ rằng nhiệt độ trên xe lúc này có phần tốt hơn.

32. TRÊN HÀNH TRÌNH DU LỊCH DỌC THEO BỜ BIỂN, TRỜI NẮNG OI BỨC, ĐOÀN KHÁCH GẶP MỘT BÃI BIỂN TRONG XANH, SÓNG VỎ NHẸ, TRƯỚC CẢNH ĐẸP ĐÓ, KHÁCH ĐỀ NGHỊ BẠN CHO DỪNG XE ĐỂ TẮM BIỂN. BẠN SẼ XỬ LÝ RA SAO TRONG TÌNH HUỐNG NÀY?

Đây là tình huống thường xảy ra khi bạn hướng dẫn đoàn trên hành trình bằng đường bộ từ Bắc vào Nam khi đi qua bãi biển Lăng Cô, tỉnh Thừa Thiên- Huế, hoặc đi đường bộ từ Đà Nẵng vào Tp HCM, người hướng dẫn phải hết sức tỉnh táo để xử lý tình huống này. Trước hết bạn phải nắm được rằng ở các thành phố ven biển như: Nha Trang, Vũng Tàu, Đà Nẵng,... đều có bãi tắm quy định dành cho khách du lịch vì vậy bạn chỉ cho khách tắm biển ở những bãi tắm quy định đó mà thôi.

Tại các bãi tắm này đều có biển báo, nội quy, có đội cứu cấp. Trước khi tắm biển bạn cần phải căn dặn khách một cách cẩn thận để tránh xảy ra những điều đáng tiếc. Những năm qua đã có một số du khách chết đuối nay tại bãi tắm, vì vậy, trên hành trình du lịch, không nên linh động cho khách tắm ở bãi biển trên đường. Điều này rất nguy hiểm. Bình thường mọi chuyện êm đẹp không sao, nhưng không ai dám chắc được mọi tình huống xảy ra trong thời gian tắm biển ở nơi đó. Vì vậy, tốt nhất hướng dẫn viên hãy từ chối khéo lời đề nghị của du khách.

33. TRÊN MỘT HÀNH TRÌNH DÀI BẰNG ÔTÔ ĐI TỪ THÀNH PHỐ NÀY ĐẾN THÀNH PHỐ KIA, HOẶC ĐI TỪ ĐỊA PHƯƠNG NAY ĐẾN ĐỊA PHƯƠNG KIA, BẠN CÓ GIỚI THIỆU CHO KHÁCH SUỐT CẢ THỜI GIAN TRÊN ĐƯỜNG KHÔNG, NẾU CÓ BẠN NÊN GIỚI THIỆU NHƯ THẾ NÀO?

Việc giới thiệu cho khách trong hành trình dài trên ô tô là một trong những công việc của người hướng dẫn. Để hoàn thành tốt việc này, người hướng dẫn phải nắm được nguyên tắc sau:

Trên đường, hình thức kể bằng lời là chính, nó chiếm ưu thế hơn cả, khác với tham quan (tham quan thì bao giờ ấn tượng thị giác chiếm ưu thế).

Giới thiệu trên đường có rấy nhiều chủ đề. Người hướng dẫn không phụ thuộc vào một chủ đề nhất định nào cả. Trên đường nên tập trung giới thiệu về: cảnh vật đặc

trung hai bên đường, các địa danh lịch sử mà đoàn khách sẽ đi qua, những phong cảnh, sinh vật, sinh hoạt bình thường của nhân dân,.. Bạn nên hiểu rằng, đối với chúng ta những cảnh vật, nếp sinh hoạt là bình thường, nhưng đối với du khách lại là những điều hết sức thú vị: gặp một lễ hội trên đường đi, một thác nước chảy bên đường, một con suối, đám ma, đám cưới,...Có thể bạn dừng xe cho khách được tận mắt ngắm nhìn, nghe hướng dẫn viên giảng giải, giới thiệu. khách có thể quay phim, chụp ảnh...

Để việc giới thiệu trên hành trình du lịch đạt kết quả tốt, người hướng dẫn phải hết sức khéo léo k gò bó, phải có kiến thức phong, phải nắm được các sự kiện quốc tế trong và ngoài nước, sẵn sàng trả lời các câu hỏi của du khách, biết làm cho không khí của đoàn khách được thoải mái, vui vẻ, biết kể cho khách những câu chuyện vui đời thường, hay hướng dẫn khách một trò chơi nhẹ nhàng trên xe...

Người hướng dẫn không nên nói trong suốt hành trình. Tốt nhất chỉ nói khoảng 60% hành trình là đủ, nói hơn là thừa, nói ít thì khách sẽ không tập trung và hay nói chuyện riêng với người bên cạnh.

Phải lưu tâm đến việc thay đổi động hình cho khách. Không để khách ngồi quá lâu trên xe, phải biết tìm nơi thích hợp để dừng xe cho khách nghỉ để thay đổi không khí, đi vệ sinh. Người hướng dẫn có kinh nghiệm thường nắm được các điểm dừng cần thiết trên đường để khách đi vệ sinh hay điểm photo-stop. Người hướng dẫn phải lưu ý đặc biệt tới sức khỏe của khách, vệ sinh ăn uống trên đường, biết giới thiệu có chừng mực làm cho khách thoải mái trên đường là góp một phần quan trọng vào thành công trong công tác của bạn.

34. TRÊN HÀNH TRÌNH DU LỊCH DÀI, DU KHÁCH THƯỜNG MỆT MỎI, TRÊN XE CÓ NHIỀU NGƯỜI NGỦ, CÁ ĐOÀN YÊN LẶNG. LÚC ĐÓ HƯỚNG DẪN VIÊN CÓ THỂ NGỦ CÙNG DU KHÁCH ĐƯỢC KHÔNG?

Thông thường trên một hành trình dài từ thành phố này sang thành phố kia, từ địa phương này sang địa phương kia có những lúc nhiều người ngủ gật. Về mặt tâm, sinh lí nếu không khéo điều chỉnh, tự chủ thì hướng dẫn viên cũng hay ngủ gật theo họ. Gặp tình huống này người hướng dẫn không nên thể hiện trước mặt du khách là mình ngủ

thật sự, bạn có thể “chộp mắt” ít phút một cách hết sức khéo léo. Nếu hướng dẫn viên cũng ngủ gật thì khách sẽ coi là bạn chảnh mắng, không quan tâm tới họ. Những hướng dẫn viên lâu năm, có kinh nghiệm thường biết rèn luyện mình, luôn tỉnh táo trong bất cứ tình huống nào.

35. BẠN HƯỚNG DẪN ĐOÀN KHÁCH TỪ MIỀN BẮC ĐẾN ĐÀ NẴNG VÀ CHIA TAY KHÁCH TẠI SÂN BAY ĐÀ NẴNG. THEO CHƯƠNG TRÌNH TỪ ĐÀ NẴNG ĐOÀN KHÁCH KHÔNG CÓ HƯỚNG DẪN VIÊN BAY VÀO THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH BẰNG CHUYẾN BAY ĐÀ NẴNG- SÀI GÒN. SAU KHI ĐÁP XUỐNG SÂN BAY TÂN SƠN NHẤT THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH KHÁCH CHUYỂN SANG CHUYẾN BAY QUỐC TẾ NGAY TẠI SÂN BAY TÂN SƠN NHẤT. THỜI GIAN GIỮ HAI CHUYẾN BAY KHOẢNG 3 GIỜ, ĐOÀN KHÁCH RẤT LO LẮNG PHẢI TỰ LÀM THỦ TỤC CHECK IN CHUYẾN BAY SÀI GÒN- PARI. LÀ HƯỚNG DẪN VIÊN BẠN XỬ LÝ RA SAO TÌNH HUỐNG NÀY?

Trước hết bạn phải hiểu rằng trong chuyến tour du lịch có thể từ ngày đầu đến ngày cuối diễn ra thuận buồm xuôi gió thế nhưng đến phút chót nhiều khi chỉ vì một trục trặc rất nhỏ của chuyến đi mà người hướng dẫn chưa lường hết được đã làm hỏng cả chuyến tuor của du khách vì vậy gặp tình huống trên, trước khi chia tay khách tại Đà Nẵng, bạn nên lưu ý một số cách xử lý như sau:

- Nếu đoàn khách của bạn có trưởng đoàn (tuor leader) đi cùng (người trưởng đoàn này lần đầu tiên đến Việt Nam), bạn nên phối hợp với trưởng đoàn thông báo một cách tỉ mỉ trình tự các thủ tục check in của đoàn vào chuyến bay quốc tế. Sau khi đoàn khách dời chuyến bay nội địa để đoàn khách được an tâm. Còn nếu trưởng đoàn đã nhiều lần sang Việt Nam bạn chỉ cần trao đổi phối hợp với trưởng đoàn về tình huống sẽ xảy ra việc làm thủ tục check in cho đoàn vào chuyến bay quốc tế được thuận lợi. Người trưởng đoàn sẽ hướng dẫn cho du khách trình tự công việc check in vào chuyến bay quốc tế.

- Trưởng hợp đoàn khách không có trưởng đoàn đi cùng, trước khi đoàn khách thực hiện chuyến bay nội địa bạn dành thời gian trao đổi với du khách. Bạn khuyên

khách hãy hết sức bình tĩnh và hướng dẫn trình tự các công việc đoàn cần làm khi check in vào chuyến bay quốc tế (bạn có thể đưa ra sơ đồ sân bay và chỉ dẫn đoàn khách theo sơ đồ sân bay)

- Bên cạnh việc chỉ dẫn kể trên, nếu công ty bạn là một công ty lớn rất có thể có văn phòng đại diện tại Tp HCM hoặc tại sân bay TSN. Bạn nhất thiết điện báo cho đại diện văn phòng công ty bạn biết để cử cán bộ có thẩm quyền vào được bên trong giúp đoàn làm thủ tục check in của chuyến bay. Điều này cũng góp phần đảm bảo cho chuyến bay của đoàn về nước được thuận lợi kết thúc tốt đẹp chuyến tuor du lịch.

36. TRONG NHỮNG NGÀY THAM QUAN DU LỊCH TẠI VIỆT NAM CÓ NGÀY TRÙNG VỚI NGÀY SINH CỦA MỘT HOẶC MỘT VÀI THÀNH VIÊN TRONG ĐOÀN KHÁCH. BẠN NÊN XỬ LÝ RA SAO TÌNH HUỐNG NÀY?

Thông thường, khi nhận chương trình, qua bảng danh sách đoàn khách, người hướng dẫn nắm được các ngày sinh của du khách. Gặp tình huống này bạn nên xử lý như sau:

Trước hết bạn phải hiểu rằng đối với người ngoại quốc việc kỉ niệm ngày sinh có một ý nghĩa quan trọng, đặc biệt này đó họ lại du lịch nước ngoài, xa tổ quốc, gia đình, bạn bè và những người thân thiết. Vì vậy gặp tình huống này, bạn phải tìm hiểu trước các phong tục, tập quán tổ chức mừng sinh nhật của du khách để có cách xử thế phù hợp, đồng thời bạn cần phải xem mức kinh phí mà công ty cho phép bạn tổ chức cho hợp lý chẳng hạn:

- Nếu ngày sinh của du khách nào đó trùng vào ngày đầu tiên đón đoàn thì bạn nên tổ chức mừng ngày sinh vào buổi tối là hay nhất. lúc đó, ngoài việc để các thành viên trong đoàn làm quen với nhau, bạn dành thời gian thích hợp để tổ chức kỉ niệm ngày sinh của thành viên trong đoàn sao cho phù hợp với phong tục, tập quán nước họ.

Nếu ngày đầu đoàn khách sau đó đi thẳng đến địa phương đã quá muộn, không có điều kiện tổ chức ngày sinh, bạn có thể báo cho lễ tân đặt hoa và quà sinh nhật với thiệp chúc mừng của bạn vào phòng riêng của khách. Bạn cần danh cho du khách có ngày sinh căn phòng ở tốt nhất.

- Nếu ngày sinh của khách trùng với ngày đi tour trên hành trình du lịch hoặc tại địa phương, bạn nên tổ chức sinh nhật cho khách vào vào bữa tối có nhiều thời gian, bạn sẽ tổ chức chu đáo thuận tiện hơn.

- Nếu ngày sinh của khách trùng vào ngày cuối cùng của tour du lịch (ngày tiễn đoàn ra sân bay vào buổi sáng sớm) bạn vẫn phải bố trí thời gian hợp lí, có cử chỉ thể hiện đánh dấu ngày sinh của du khách, có khi chỉ cần một bó hoa tặng cho khách vào buổi sáng sớm khi đoàn rời Việt Nam, hoặc vào lúc cả đoàn đã check out và ngồi trên xe, hoặc trước khi xe nổ máy đưa đoàn ra sân bay về nước hay vào lúc đoàn tới nhà ga, sân bay,...

Như đã trình bày ở trên, để tổ chức kỉ niệm ngày sinh của du khách được tốt, bạn cần nắm vững phong tục, tập quán tổ chức lễ sinh nhật của dân tộc họ. Tuy mỗi nước, mỗi dân tộc có phong tục riêng nhưng công việc chuẩn bị và cách thức tổ chức lễ mừng sinh nhật cũng có điểm chung. Ví dụ như về mặt vật chất bạn thường chuẩn bị: bánh gatô, tặng phẩm, bữa ăn có thể được đặt trước thịnh soạn hơn, đối với khách VIP có thêm rượu uống chẳng hạn. Về mặt tinh thần: tặng hoa, bạn phải tạo được không khí trang trọng, đầm ấm trong buổi lễ kỉ niệm mừng sinh nhật cho khách. Những lời chúc tụng của hướng dẫn viên ngoài tính chất xã giao, lịch sự thông thường, còn có nội dung dí dỏm, sâu sắc, làm cho thành viên có ngày sinh cảm động, tạo ra không khí vui vẻ, thoải mái chan hòa trong đoàn khách. Tất nhiên, việc này không phải hướng dẫn viên nào cũng làm tốt được bởi vì bên cạnh việc phải giỏi ngôn ngữ, có kiến thức tổng hợp tốt, bạn còn phải linh hoạt, nhanh nhạy nắm bắt được đặc điểm của thành viên có ngày sinh (sở thích, ước mơ,.. của du khách).

Nếu có 2 hoặc 3 thành viên trong đoàn có ngày sinh trùng vào thời gian của chuyến tour thì bạn phải tổ chức công bằng, khéo léo, tế nhị. Nếu tổ chức ngày sinh của khách thứ nhất chu đáo thế nào thì với khách thứ hai cũng vậy. trnah1 tình trạng bạn tổ chức mừng sinh nhật khách thứ nhất khá long trọng như: tặng khách bó hoa rất đẹp với chiếc bánh gatô kích thước khá to thịnh soạn được đặt trên bàn với lời chúc tụng hoa mỹ, lịch lãm; đến ngày sinh của khách thứ hai thì bạn tổ chức qua loa đại khái: bó hoa

kém tươi màu hơn lần trước, chiếc bánh quá nhỏ so với chiếc bánh trước, lời chúc lại quá xã giao, nhạt nhẽo khiến cho du khách thứ hai kém phần phấn khởi.

Có trường hợp du khách thích tự tổ chức ngày sinh của mình tại phòng riêng, gặp tình huống này bạn phải thận trọng và linh hoạt. Nếu đoàn khách có trưởng đoàn bạn nên trao đổi với trưởng đoàn về việc bạn thay mặt cho công ty đến chúc mừng và bạn tặng quà cho du khách trong ngày sinh. Lời chúc mừng phải phù hợp và bạn chỉ nên giành thời gian tham dự cùng đoàn khách vừa phải và biết rút lui một cách khéo léo cho đoàn khách được tự nhiên. Đó là cách xử lý tốt nhất.

37. THEO CHƯƠNG TRÌNH, BẠN HƯỚNG DẪN ĐOÀN KHÁCH THAM QUAN THÀNH PHỐ, TRONG ĐÓ CÓ THĂM BẢO TÀNG LỊCH SỬ. NHƯNG KHÁCH ĐỀ NGHỊ BẠN HỦY CUỘC THĂM BẢO TÀNG LỊCH SỬ, THAY VÀO ĐÓ CHO ĐOÀN ĐI THĂM BẢO TÀNG MỸ THUẬT (NĂM NGOÀI CHƯƠNG TRÌNH) HOẶC SAU KHI THAM QUAN THÀNH PHỐ NHƯNG VẪN CÒN THỜI GIAN, KHÁCH ĐỀ NGHỊ BẠN CHO HỌ ĐI THAM QUAN BẢO TÀNG DÂN TỘC HỌC, CÁCH XA TRUNG TÂM THÀNH PHỐ KHOẢNG 10 KM. GẶP TÌNH HUỐNG NÀY BẠN NÊN XỬ LÝ THẾ NÀO?

Gặp tình huống trên bạn nên xử lý như sau:

- Trường hợp du khách đòi thay chương trình thăm bảo tàng lịch sử bằng bảo tàng lịch sử: (đối với đoàn khách du lịch thông thường) nếu đã báo trước với bảo tàng lịch sử việc du khách sẽ đến thăm thì tốt nhất bạn hãy thông báo cho bảo tàng lịch sử biết việc du khách xin đổi chương trình. Trường hợp đoàn khách là đoàn VIP thì bạn cần thiết tìm mọi cách điện báo cho bảo tàng lịch sử biết để họ không phải chờ đoàn khách của bạn. Sau đó bạn thực hiện yêu cầu của du khách, đưa họ đi thăm bảo tàng mỹ thuật.

- Nếu giá vé của bảo tàng lịch sử và bảo tàng mỹ thuật không chênh lệch nhau nhiều lắm thì việc giải quyết đề nghị của khách là dễ dàng. Trường hợp vé vào cửa bảo tàng mỹ thuật đắt hơn gấp nhiều lần hơn, thì bạn nên thỏa thuận cho du khách về việc phải trả thêm khoảng tiền chênh lệch.

- Trường hợp còn thời gian trống, đoàn xin tham quan bảo tàng dân tộc học:

Tùy theo tình chất đặc điểm của đoàn khách mà bạn xử lý trường hợp này, chẳng hạn là đoàn khách VIP, chủ hãng thì bạn nên thực hiện theo đề nghị của họ. Phần chi phí cho việc này bạn báo cho công ty và công ty sẽ có trách nhiệm giải quyết. Còn nếu đoàn khách du lịch thông thường thì bạn nên thỏa thuận với du khách theo nguyên tắc cơ bản: du khách phải thanh toán mọi chi phí cho việc tham quan bảo tàng dân tộc học (vì là ngoài chương trình) như: vé vào cửa bảo tàng. Riêng chi phí vận chuyển bạn nên trao đổi với lái xe tìm tiếng nói chung sao cho êm thấm là tốt nhất. Trong trường hợp lái xe từ chối việc đưa đoàn thăm bảo tàng dân tộc vì cho rằng cuộc tham quan này nằm ngoài chương trình, bạn nên điện về công ty xin ý kiến giải quyết. Thông thường khi nhận được điện báo của bạn về tình hình trên, công ty sẽ giải quyết theo yêu cầu của khách. Khách sẽ lo toàn bộ chi phí đi thăm bảo tàng dân tộc.

38. TRONG HÀNH TRÌNH DU LỊCH, KHI ĐƯA TỚI ĐỊA PHƯƠNG MỘT SỐ DU KHÁCH THƯỜNG CHO CÁC TRẺ EM KẸO, BÁNH ĐÔI KHI DO KẸO BÁNH... CÓ HẠN SỐ LƯỢNG TRẺ EM LẠI ĐÔNG NÊN DỄ XẢY RA TÌNH TRẠNG TRANH GIÀNH, XÔ ĐÁY KHÔNG ĐẸP MÁY TRƯỚC MỌI NGƯỜI. GẶP TRƯỜNG HỢP NÀY BẠN NÊN XỬ LÝ RA SAO?

Trước hết nên hiểu một số du khách có tấm lòng hảo tâm, thực sự yêu trẻ em, vì vậy khi tới các địa phương họ thường cho các em bánh kẹo... đây là việc làm bình thường, đáng trân trọng. nếu là tình huống đoàn khách dừng chân tại địa phương ít trẻ em và sự việc trên diễn ra trong ít phút nhẹ nhàng thì hướng dẫn viên không nhất thiết phải tham gia vào chuyện đó. Nhưng nếu tình huống khi du khách chia bánh, kẹo... cho trẻ em. Các em tranh giành lẫn nhau gây nên cảnh không đẹp mắt thì HDV nên xử lý như sau:

Cách thứ nhất: nên tế nhị, nhẹ nhàng đề nghị du khách dừng việc phân phát bánh kẹo vì nếu tiếp tục chia bánh kẹo thì trẻ em sẽ đến đông hơn và chắc chắn sẽ không đủ bánh, kẹo để phân phát, khi đó sẽ gây ra cảnh mất trật tự, tranh giành có khi chỉ vì mấy chiếc kẹo có thể xảy ra đánh, cãi nhau. Trong bối cảnh đó, dễ có kẻ xấu lợi

dụng ăn cắp đồ đạc, tư trang của khách. Thường sau khi nghe giải thích vậy, phần đông du khách chia bánh kẹo cho bọn trẻ nữa.

Cách thứ hai: nếu xét thấy sự can thiệp của HDV sẽ có phản ứng xấu trả thù từ phía đám trẻ (vì chúng nghĩ rằng do bạn mà các em không được chia quà nữa) thì hãy nhờ trưởng đoàn khách hoặc một du khách nào đó mà bạn cảm thấy dễ mến, tin tưởng trực tiếp nói với du khách không làm việc đó nữa. Đây cũng là một cách xử lý khéo léo.

Để tình huống trên không xảy ra, là hướng dẫn viên kinh nghiệm, từng trải, bạn nên thông báo trước cho du khách đại thể theo nội dung sau:

Để đảm bảo chuyến tour được an toàn, tốt đẹp du khách không nhất thiết phải cho trẻ em bánh kẹo trên hành trình du lịch vì điều đó dễ gây cho các em nhỏ thói quen xấu khi gặp bất cứ người khách nước ngoài nào cũng cứ lại gần chèo kéo, xin xỏ lộn xộn và tạo nên cảnh không đẹp mắt trước mặt mọi người và dễ xảy ra các hiện tượng tiêu cực khác. Nếu du khách có nhiều kẹo, bánh... bạn khuyên du khách có thể gửi cho các em nhỏ ở nhà trẻ hoặc trường học nào đó có trên hành trình du lịch mà bạn thu xếp được.

39. CÔNG TY GIAO CHO BẠN BÁN CHƯƠNG TRÌNH HOẠT ĐỘNG CỦA ĐOÀN KHÁCH MÀ BẠN LÀ HDV. SAU KHI ĐOÁN ĐƯỢC KHÁCH, ĐOÀN KHÁCH LẠI ĐƯA RA BẢN CHƯƠNG TRÌNH CÓ NHIỀU ĐIỂM KHÁC VỚI CHƯƠNG TRÌNH CỦA BẠN. BẠN PHẢI LÀM GÌ?

HDV gặp chuyện bất đồng thường xảy ra ở ngày đầu đón khách là chương trình đoàn khách mang theo khi đến Việt Nam và chương trình HDV thông báo cho đoàn khách không thống nhất. Việc này xảy ra thường do 2 nguyên nhân sau mà HDV cần biết:

- Công ty Du lịch Việt Nam ký bán tour (chương trình tham quan du lịch) với từng hãng du lịch cụ thể của phía khách. Chẳng hạn với hãng Diethelm, sau khi ký kết thống nhất với tour phía du lịch Việt Nam để tuyên truyền quảng cáo thêm cho hãng, thu hút, chiêu thêm nhiều khách. Hãng Diethelm tự bổ sung thêm vào chương trình đã ký với du lịch VN một số chương trình phụ. Việc này dẫn tới chương trình đoàn khách mang sang VN với chương trình mà HDV thông báo cho đoàn có sự sai lệch.

- Nguyên nhân từ phía du lịch VN, do điều kiện thực tế về ăn, ở khách sạn của VN thời điểm đoàn đến có khó khăn (tình huống này thường xảy ra trong những năm đầu của thập kỉ 80) phía du lịch VN có thay đổi chương trình đã kí với khách. Như: theo chương trình đoàn khách được ở khách sạn Thăng Lợi- HN hôm nay lại phải ở khách sạn Dân Chủ- HN, tiện nghi sinh hoạt kém hơn. Chương trình có 1` tham quan chùa Tây Phương, nay thay thế thăm chùa Trăm Gian chẳng hạn...

Để giải quyết bất đồng do nguyên nhân thứ nhất, HDV cần báo cho công ty du lịch VN biết để có trách nhiệm điện sang thông báo cho hãng Deithelm k nên tự bổ sung số chương trình phụ vào chương trình đã kí kết gây cho khách hiểu lầm cho công ty du lịch VN là “treo đầu dê bán thịt chó”.

Trường hợp giải quyết bất đồng do nguyên nhân thứ hai, tốt nhất HDV trước hết thay mặt cho công ty xin lỗi và nói rõ: vì ks Thăng Lợi trong thời điểm bố trí một số đoàn khách đột xuất của Nhà nước, Chính phủ nên phải buộc chuyển đoàn khách sang khách sạn Dân Chủ. HDV cần tuyên truyền mặt ưu điểm, lợi thế của ks Dân Chủ, tuy ks nhỏ hơi bé, tiện nghi không bằng ks Thăng Lợi, nhưng lại ở trung tâm thành phố, buổi tối khách có thể tản bộ ra hồ Gươm ngắm cảnh hay dạo chơi ở khu trung tâm. Còn nếu ở ks Thăng Lợi, điều này hơi khó vì xa trung tâm khách phải đi taxi mới vào được trung tâm thành phố...

Sau khi giải thích như vậy, du khách im lặng hoặc có phản ứng không căng thẳng bằng trước, HDV cần nhanh chóng cho khách nhận chìa khóa phòng ở ks Dân Chủ để nghỉ ngơi, sau đó mời du khách dùng cơm tối. Sáng hôm sau khi nghỉ ngơi một đêm lấy lại sức, phần đông du khách k kêu ca về việc thay đổi ks nữa.

Trường hợp khách vẫn cứ khăng khăng đòi ở bằng được ks Thăng Lợi thì phải điện về công ty để công ty chính thức xin lỗi du khách. Thông báo lại cho khách biết tình hình thực tế khó khăn, k thể giải quyết được cho đoàn và công ty sẽ phải trả tiền chênh lệch cho việc Khách phải ở ks tồi hơn. Nếu xử lí như vậy, khách k trút tức giận lên đầu HDV được.

Tuy vậy giải pháp tốt nhất là ngay sau buổi đoán được khách, HDV cần thảo luận đối chiếu chương trình. Có điểm nào chưa thống nhất thì báo hoặc đưa khách về công ty (phòng thị trường quốc tế...) để giải quyết.

40. BẠN ĐÃ THÔNG BÁO LỊCH TRÌNH HOẠT ĐỘNG TỪNG NGÀY RẤT RÕ RÀNG VÀO ĐẦU GIỜ BUỔI SÁNG, THẾ NHƯNG CHỐC CHỐC CỨ CÓ KHÁCH LẠI HỎI: ĐOÀN KHÁCH SẮP SỬA ĐI Đâu, XEM GÌ... BẠN NÊN LÀM GÌ KHI GẶP TÌNH HUỐNG NÀY?

Khi hướng dẫn đoàn khách, có tình trạng do đảng trí nên cứ chốc chốc du khách thường hỏi hướng dẫn viên: chiều nay, tối nay đoàn làm gì mặc dù hướng dẫn viên đã phổ biến cho đoàn chương trình mỗi ngày rất rõ ràng.

Tốt nhất hướng dẫn viên dán chương trình hoạt động của đoàn lên phương tiện vận chuyển ở lối lên xuống, để cho du khách tiện theo dõi. Làm việc này, hướng dẫn viên vừa thư thái, vừa thỏa mãn yêu cầu của khách.

41. BẠN HẸN GIỜ CHO KHÁCH ĐI ĂN UỐNG THAM QUAN, ĐI CHỢ MUA SẮM NHƯNG KHÁCH HAY ĐẾN MUỘN, LỖ HẸN ĐÀNH PHẢI ĐỢI. BẠN CÓ CÁCH HẸN GIỜ TỐT NHẤT CHO KHÁCH KHÔNG?

Hẹn về ăn uống:

+ Việc thông báo giờ giấc nên thực hiện theo cách sao: thông báo các bữa ăn trong ngày, nếu khách ở Việt Nam tương đối dài ngày (4 hoặc 5 ngày) và chương trình của đoàn khách không có gì thay đổi đáng kể. Tốt nhất hướng dẫn viên chỉ cần thông báo thống nhất một lần về thời gian các bữa ăn, trong suốt thời gian khách ở Việt Nam như sau: Ăn sáng 7h30, ăn trưa 12h30, ăn tối 19h và không cần thông báo lặp đi lặp lại điều này nữa. Việc thông báo phải ngắn gọn, không dài dòng phức tạp khiến khách dễ quên, ví dụ: có hướng dẫn viên thông báo cho đoàn khách hôm nay ăn tối vào lúc 7h tối, sáng mai ăn sáng vào lúc 7h30, sau đó đi tham quan thành phố vào lúc 9h30. Tối bữa ăn tối cả đoàn đi ăn trừ có hai khách không tới, hướng dẫn viên điện lên phòng thì hai khách

trả lời: “bạn đã thông báo bữa ăn vào lúc 7h30 cơ mà” có lẽ việc thông báo một lúc ba thời gian hẹn kiểu trên làm khách dễ nhầm lẫn.

Hẹn tham quan đi chợ mua sắm:

+ Việc thông báo hẹn khách đi tham quan hay thực hiện tiết mục nào đó của chương trình nên theo cách sau. Thí dụ: sáng mai, ngày... tháng... 9h sáng đoàn tập trung cạnh xe, trước cửa khách sạn, đi tham quan Văn Miếu. Xe sẽ đợi 10 phút.

9h10 xe rời khách sạn đi thăm Văn Miếu.

Phải thông báo như vậy để cho khách có được 10 phút co giãn và chỉ có 10' mà thôi. Nếu khách đến muộn sau 10' co giãn và bị lỡ xe khách không có lý do gì để trách hướng dẫn viên.

42. KHI BẠN ĐANG GIỚI THIỆU CHO KHÁCH TẠI ĐIỂM THAM QUAN, BÔNG XUẤT HIỆN HIỆN TƯỢNG LẠ TRÊN ĐƯỜNG PHỐ. BẠN CÓ TIẾP TỤC GIỚI THIỆU KHÔNG?

Có khi khách đang nghe giới thiệu đối tượng tham quan thì bên cạnh lại xảy ra sự việc thu hút sự chú ý của khách. Ví dụ: đang nghe giới thiệu thì thấy có một đoàn rước kiệu và cờ quạt đi qua. Trường hợp này, người hướng dẫn có kinh nghiệm sẽ nói vài lời về hiện tượng rước kiệu, nhưng phải khéo léo lợi dụng thời cơ để chuyển sự chú ý của khách trở về đối tượng tham quan.

43. ĐÔI KHI BÊN CẠNH ĐỐI TƯỢNG THAM QUAN LẠI CÓ ĐỐI KHÁC CŨNG HẤP DẪN. BẠN PHẢI LÀM GÌ?

Đôi khi bên cạnh đối tượng cần tham quan lại có đối tượng khác hấp dẫn. Tốt nhất, trước khi tiến hành giới thiệu đối tượng chính cần tham quan, người hướng dẫn giới thiệu một vài lời về đối tượng hấp dẫn bên cạnh. Chẳng hạn, hướng dẫn đưa đoàn ra bến cảng Sài Gòn tham quan, toàn đoàn lại thấy búa tượng Trần Hưng Đạo cao lớn đứng bên. Trước khi giới thiệu về bến cảng Sài Gòn, người hướng dẫn cần giới thiệu một vài nét về bức tượng Trần Hưng Đạo, về chiến công vẻ vang của người anh hùng dân tộc đã

3 lần phá tan quân Nguyên ở thế kỷ XIII... Sau đó linh hoạt, khôn khéo hướng sự chú ý của đoàn khách trở lại đối tượng cần tham quan là bến cảng Sài Gòn.

44. BẠN DẪN KHÁCH ĐI BỘ TỚI ĐỊA ĐIỂM- TẠI NƠI ĐÓ CÓ NHIỀU ĐIỂM THAM QUAN, BẠN NÊN QUYẾT ĐỊNH CHO ĐOÀN THAM QUAN NHƯ THẾ NÀO?

Thường xảy ra trường hợp cùng một lúc phải dẫn khách tham quan một vài điểm chính, HDV viên phải biết bắt đầu từ đối tượng tham quan nào và kết thúc ở đối tượng nào.

Thí dụ: theo chương trình, đoàn thăm khu vực đền Ngọc Sơn trên hồ Hoàng Kiếm. HDV nên bắt đầu từ nhóm tượng đài các chiến sĩ ôm bom ba càng lao vào xe tăng giặc Pháp hồi năm 1946 với khẩu hiệu “cảm tử cho tổ quốc quyết sinh”. Sau đó dẫn khách tham quan giới thiệu núi Đào Tai trên có Tháp Bút với hàng chữ: “tản thanh tiên” (viết lên trời xanh), nói lên ý chí vươn lên phía trước của ông cha ta. Sau cùng mới dẫn khách tham quan giới thiệu cầu Thê Húc (nơi đón ánh mặt trời) và tới khu đền Ngọc Sơn, nơi có bàn thờ tưởng nhớ Trần Hưng Đạo- vị anh hùng dân tộc VN thế kỉ XIII- và thần Văn Xương- vị thần coi việc văn chương khoa cử ở thế gian- ở phía trong và kết thúc việc tham quan tại đó.

45. ĐOÀN KHÁCH CỦA BẠN ĐANG THAM QUAN THÀNH PHỐ BẰNG XE, TRƯỚC MẮT BẠN LÀ MỘT TỔNG THỂ BAO GỒM NHIỀU ĐỐI TƯỢNG THAM QUAN HẤP DẪN, LÚC ĐÓ BẠN SẼ GIỚI THIỆU CHO DU KHÁCH NHƯ THẾ NÀO?

Có nhiều trường hợp đối tượng tham quan là một tổng thể (bao gồm nhiều điểm, mục tiêu hấp dẫn). lúc này HDV phải chọn lấy một- hai đối tượng đáng chú ý nhất, hấp dẫn nhất để giới thiệu, còn những đối tượng khác sẽ kể cho lần sau.

Chẳng khi đưa khách tham quan thành phố bằng xe từ phố Tràng Tiền sang Hàng Khay qua ngã tư cắt các phố Hàng Bài, Đinh Tiên Hoàng. Lúc này có nhiều đối tượng tham quan như tháp Rùa, hồ Gươm, nhà bưu điện Bờ Hồ, vườn hoa Gandhi, cửa hàng vàng bạc,... người hướng dẫn chỉ chọn một- hai đối tượng tham quan để cho khách xem như hồ Gươm, bách háo tổng hợp kèm theo lời giới thiệu vắn tắt về hai đối tượng này.

46. KHI THUYẾT MINH TRƯỚC DU KHÁCH VÌ LÍ DO NÀO ĐÓ BẠN BỊ RƠI VÀO THẾ BỊ ĐỘNG LÚNG TÚNG, KHÔNG BIẾT TIẾP TỤC GIỚI THIỆU NHƯ THẾ NÀO. TRƯỚC VIỆC NÀY BẠN NÊN LÀM THẾ NÀO?

Việc diễn thuyết trước công chúng (khách du lịch) là một nỗi lo ngại đối với người HDV. Ít nhất có tới 80% HDV ít nhiều bị ám ảnh bởi tâm lí lo sợ này. Một trong những nguyên nhân dẫn đến nhiều thiếu sót, thất bại trong truyền đạt thông tin là các HDV chưa am hiểu đầy đủ lý luận về diễn thuyết trước công chúng, k nắm được các “bí quyết” của nghệ thuật diễn thuyết. Thậm chí có kiến thức uyên bác, nhưng một khi không nắm được kĩ năng và các thủ thuật diễn giải thì cán bộ hướng dẫn sẽ bất lực trong việc chuyển tải đầy đủ, rõ ràng và có sức thuyết phục nội dung tài liệu tham quan. Điều bạn cần lưu ý khi diễn thuyết trước công chúng: k nói những câu liến thoắng, sáo rỗng. Việc nhớ các ý chính là rất quan trọng để bạn không lo âu khi diễn thuyết trước công chúng. Nếu không nhớ ý chính thì điều gì sẽ xảy ra khi bạn k nhớ những đoạn trong bài học thuộc lòng. Bạn hãy trang bị một loạt thủ pháp như tập trung chú ý vào một người. HDV có kinh nghiệm thường chọn ra một thành viên nào đó có vẻ dễ mến trong số thính giả của mình. Tuy đứng trước một đoàn khách nhưng lúc đầu bạn cứ nghĩ chỉ đứng trước một người khách dễ mến ấy, sau đó dần dần bạn mới chú ý đến những người khác. Nếu sự chú ý của cả đoàn vẫn làm bạn bối rối, bạn dùng thủ pháp không nhìn vào khách nữa. Bạn có thể nhìn lên và thậm chí xem như không có thính giả ở đó. Để tránh rơi vào thế bị động, trong các Buổi thuyết minh giới thiệu bạn nên thường xuyên sử dụng bản đồ, sơ đồ, ảnh chụp, mô hình,... và cuối cùng bạn hãy luôn suy nghĩ: du khách rất thích bạn, họ đi du lịch để nghỉ ngơi, ngắm cảnh, thoải mái và họ thường chỉ đòi hỏi trình độ của bạn ở mức “tàm tạm” là được.

47. CHƯƠNG TRÌNH THAM QUAN CỦA ĐOÀN KHÁCH GẦN NHƯ PHÁP LỆNH, KÍ KẾT THỎA THUẬN GIỮ HÃNG CỦA KHÁCH VÀ CÔNG TY BẠN, TUY VẬY, VÌ LÍ DO KHÁCH QUAN BẠN CÓ THỂ TỰ THAY ĐỔI CHƯƠNG TRÌNH ĐƯỢC KHÔNG? VÀ TRONG TRƯỜNG HỢP NÀO BẠN CÓ THỂ THAY ĐỔI CHƯƠNG TRÌNH THAM QUAN?

Một HDV giỏi cần biết linh hoạt chuyển đổi chương trình trong phạm vi có thể. Vì điều kiện thời tiết hoặc các nguyên nhân khách quan khác, không thể quá cứng nhắc khi thực hiện chương trình. Chẳng hạn, sẽ là khôn ngoan nếu bạn đưa khách đến tham quan tháp Luân Đôn vào buổi sáng sớm mát mẻ, khi đoàn khách của bạn chỉ cần xếp hàng mất 15- 20' theo dòng người tham quan tháp mặc dù chương trình của bạn tham quan tháp vào buổi chiều thời tiết thuận lợi. Bạn nên biết rằng ánh sáng và nhiệt độ cũng là yếu tố rất quan trọng. thí dụ: vẻ đẹp và sự huyền bí của núi đá AGERS ở Australia sẽ quyến rũ, lộng lẫy nhất dưới những tia nắng đỏ của mặt trời đang lặn phản chiếu lại, những dấu tích hoành tráng vùng Machu Pichu ở Peru lại đáng xem nhất buổi sáng sớm, trước khi cái nắng của rừng trở nên ngột ngạt.

Hay khi đưa đoàn khách tới Hạ Long vào buổi trưa trời nắng đẹp (bạn lại biết thông tin sáng hôm sau thời tiết không tốt), sau buổi trưa, bạn nên cho khách đi thăm vịnh ngay chiều hôm đó thì tốt hơn là để sáng hôm sau mới đi thăm theo đúng chương trình.

Tất nhiên, đừng thay đổi thời gian tham quan của đoàn nếu đã có yêu cầu thỏa thuận, sắp xếp từ trước, nhiều nơi người ta không chấp nhận đoàn bạn nếu bạn đưa đoàn đến thăm k theo đúng kế hoạch.

48. BẠN ĐANG HƯỚNG DẪN KHÁCH THAM QUAN BẰNG XE, XE CỦA ĐOÀN KHÁCH SẴP ĐI QUA ĐỐI TƯỢNG THAM QUAN (THÍ DỤ: NHÀ HÁT THÀNH PHỐ). BẠN CÓ PHƯƠNG PHÁP NÀO TỐT NHẤT ĐỂ GIỚI THIỆU CHO ĐOÀN KHÁCH VỀ ĐỐI TƯỢNG THAM QUAN ĐÓ?

HDV thành phố phải luôn nhớ rằng khi đi ngang qua đối tượng tham quan, cần thỏa thuận với lái xe cho xe đi chậm lại, HDV thực hiện công việc giới thiệu đối tượng tham quan theo qui cách sau: ước tính khoảng thời gian (thí dụ: còn 1- 2 phút nữa) xe du khách sẽ qua đối tượng tham quan, HDV thông báo vắng tắc cho khách về mục tiêu

tham quan sắp đến để khách chuẩn bị, hướng sự chú ý của mình vào đối tượng tham quan. Khi xe đã ở kề bên đối tượng tham quan, HDV tiếp tục giới thiệu đối tượng tham quan đó và chớ nên quên chỉ dẫn bằng tay về vị trí của đối tượng tham quan. Tất cả chỉ diễn ra trong ít phút sao cho nhịp nhàng. Thí dụ: còn độ ít phút nữa xe du khách sẽ qua Nhà hát lớn thành phố Hà Nội, HDV thông báo với khách: “xe chúng ta sắp qua nhà hát thành phố phía tay phải của bạn”. HDV hết sức lưu ý đến việc bên tay phải của du khách có nghĩa là phía tay trái của HDV, vì HDV ngồi đối diện với khách. Lúc này tất cả con mắt của du khách đều nhìn sang phía bên phải, khi xe tiến kề nhà hát, người HDV giới thiệu tiếp: “nhà hát thành phố được xây dựng vào năm 1911, kiến trúc theo kiểu Pháp, hằng ngày ở đây có biểu diễn các chương trình văn nghệ...” và chỉ bằng tay cho khách biết vị trí của nhà hát. Việc này tưởng đơn giản, song những HDV chưa có kinh nghiệm thường không thực hiện được- có khi xe chạy tới đối tượng tham quan, HDV mới bắt đầu chỉ cho khách biết, khách vừa thoáng nhìn xe đã lướt qua. Lúc xe đã đi qua đối tượng tham quan rồi, HDV mới giới thiệu. Lời giới thiệu lúc này nhạt nhẽo, không gây được ấn tượng gì cho khách.

49. CHƯƠNG TRÌNH THAM QUAN VÀO LĂNG VIẾNG CHỦ TỊCH HỒ CHÍ MINH HOẶC THĂM BẢO TÀNG LẠI TRÙNG VÀO THỨ HAI, BẠN PHẢI LÀM GÌ?

Thường xảy ra trường hợp HDV nhận chương trình tại Hà Nội có ghi: đoàn khách vào Lăng viếng Chủ tịch HCM vào sáng thứ hai. Theo lịch sáng thứ hai hàng tuần là ngày nghỉ tiếp khách vào thăm Lăng Chủ tịch HCM, ngày nghỉ tiếp khách của nhiều viện bảo tàng... Trường hợp này, khi nhận chương trình, HDV phải báo lại cho nhà điều hành biết để sửa đổi ngay chương trình, tránh tình trạng nhiều HDV- do mới bước vào nghề- cứ thực hiện đúng như chương trình. Thứ hai không vào được Lăng làm cho khách thấy sự yếu kém trong công tác tổ chức của công ty du lịch VN và của chính bản thân HDV nữa.

50. SAU CÁC BUỔI THAM QUAN, ĐÔI KHI KHÁCH XIN LẠI VÉ VÀO CỬA MANG VỀ NƯỚC LÀM KỈ NIỆM, BẠN XỬ LÍ RA SAO?

Sau buổi tham quan đôi khi xảy ra trường hợp khách xin vé vào cửa mang về nước làm kỉ niệm, có nhiều vé tham quan được in rất đẹp, công phu, có khi có cả hình ảnh điểm tham quan với nội dung giới thiệu rất ngắn gọn súc tích như: vé tham quan vào lăng tẩm Huế khi đưa đoàn vào thăm Huế, vì vậy đôi với trường hợp này người HDV thường khó có thể từ chối khách được. Bạn cần xin chứng từ xác nhận của điểm tham quan về số lượng khách vào tham quan để làm bằng chứng khi thanh toán. Nếu như không xin được xác nhận thì bạn phải giải thích kĩ cho khách để khách có thể thông cảm khi bạn không thể đưa vé vào cổng cho khách.

Hiện nay một số công ty du lịch đã chấp nhận việc: sau khi bạn hướng dẫn tham quan điểm du lịch nào đó, nếu du khách đề nghị xin vé về làm kỉ niệm thì bạn có thể cho du khách, bạn chỉ cần đề nghị du khách đó (nếu có trường đoàn thì càng tốt) xác nhận, khi về công ty bộ phận tài chính sẽ cho bạn thanh toán.

51. SAU KHI ĐÓN ĐƯỢC KHÁCH BẠN NHẬN VÉ MÁY BAY CỦA ĐOÀN ĐỂ KHẲNG ĐỊNH CHỖ CỦA CHUYẾN BAY (RECONFIRM) CHO KHÁCH CÁC CHẶN TIẾP THEO NHƯ THẾ NÀO VÀ KHI BẠN ĐƯA RECONFIRM VÉ MÁY BAY CHO KHÁCH NHƯNG CHUYẾN BAY ĐÃ KÍN CHỖ (OVERBOOK) BẠN PHẢI LÀM GÌ ĐỐI VỚI TÌNH HUỐNG ĐÓ?

Xung quanh chiếc vé máy bay của du khách, HDV phải biết thành thạo các chi tiết sau:

- Khi nhận vé máy bay của khách, HDV phải xem xét hết sức cẩn thận có đúng tên khách, ngày giờ bay của chuyến bay, nhất là khi tiễn khách. Đã từng xảy ra không ít trường hợp HDV viên nhầm tên, chuyến bay, giờ bay ghi trong vé, hoặc đưa khách tới nửa đường thì HDV mới sực nhớ là quên mất vé máy bay, phải quay trở lại công ty lấy vé. Vé máy bay của đoàn khách có giá trị hàng ngàn đôla, vì vậy HDV phải giữ gìn hết sức cẩn thận, không được làm mất. Sau khi khẳng định của chuyến bay cho du khách, để tránh trường hợp rủi ro nếu như bạn luôn luôn giữ vé của đoàn khách.

- Trong việc khẳng định lại để có chỗ O.K chuyến bay theo kế hoạch đã định trước cho du khách (reconfirm), HDV phải chú ý: du khách khi mau tour- chương trình tham quan du lịch VN thì thường mua vé máy bay khứ hồi thông qua một hãng hàng không nào đó (hiện nay thường là hãng hàng không quốc tế, đôi khi của hãng hàng không VN). Thế nhưng, để chuyến bay khứ hồi được thực hiện, sau ngày đầu du khách tới VN, cần phải reconfirm vé tại văn phòng đại diện của hãng hàng không (đóng tại VN) mà khách đã mua vé. Việc reconfirm vé có khi khách tự làm, hoặc thông qua khách sạn du khách ở để reconfirm vé, còn thông thường công ty du lịch nào đón khách, công ty đó reconfirm vé cho khách. Vì vậy sau khi đoán khách về khách sạn, HDV cần hỏi xem du khách có cần reconfirm vé máy bay hay không. Nếu cần, HDV thu vé máy bay của khách và tìm mọi cách chuyển giao về cho người điều hành của công ty, thực hiện kịp thời reconfirm vé máy bay cho khách. Mỗi văn phòng đại diện của một hãng hàng không có lịch làm việc khác nhau. Có hãng chỉ chấp nhận việc reconfirm vé trước chuyến bay ít nhất là 72h, có văn phòng đại diện hãng hàng không thường nghỉ thứ bảy, chủ nhật (hai ngày liền) nên HDV đón khách vào quá trưa thứ sáu thì chiều thứ sáu cần phải thực hiện việc reconfirm vé ngay, nếu du khách thực hiện chuyến bay khứ hồi vào những ngày đầu của tuần tiếp theo.

- Trường hợp HDV đã thực hiện việc reconfirm vé cho khách theo đúng qui định của hãng hàng không, nhưng chuyến bay của hãng hàng không đó đã kín chỗ (overbook), việc này do lỗi của hãng hàng không. Lúc đó HDV có thể gợi ý cho khách bay bằng chuyến bay tiếp theo sau hoặc bằng đường bay khác theo nguyện vọng của du khách, phần tiền chênh lệch chi phí do chậm chuyến máy bay hoặc bay bằng đường bay khác thì hãng hàng không và du khách đó tự giải quyết với nhau. Tất nhiên, trách nhiệm chính do bên hãng hàng không phải lo liệu. Thông thường, sau khi du khách rời VN còn đi tiếp chặng đường khác (có thể tham quan nước tiếp theo, lo việc kinh doanh làm ăn hoặc thăm viếng...) nếu chuyến bay bị lỡ sẽ lỡ kế hoạch tiếp theo của du khách, vì vậy việc reconfirm vé cho du khách là hết sức quan trọng. Nếu xảy ra trường hợp lỡ chuyến bay, không những gây thiệt hại cho công ty du lịch, cho du khách về tiền bạc, thời gian, lỡ công việc của du khách mà còn làm mất uy tín của công ty du lịch.

52. XE CỦA ĐOÀN KHÁCH MÀ BẠN HƯỚNG DẪN ĐẾN ĐIỂM ĐỖ, ĐIỂM THAM QUAN QUAN LẠI NẪM Ở PHÍA ĐỐI DIỆN BÊN KIA ĐƯỜNG. BẠN PHẢI LÀM GÌ ĐỂ HƯỚNG DẪN ĐOÀN AN TOÀN TỚI ĐIỂM THAM QUAN?

Người HDV phải giúp khách lên xuống xe một cách chu đáo. Bạn phải đưa tay giúp họ, vì bật lên xuống xe quá cao đối với một số du khách (vì lí do này một số lái xe đã mang theo ghế đặt trước cửa xe, nhiều xe đời mới đã có bậc lên xuống tự động). Bạn phải chỉ đường cho khách để tránh được xe cộ, qua đường phố trước mũi xe là một việc làm hết sức rủi ro, vì đã chắn tầm nhìn của lái xe trước dòng xe cộ đang tiến tới. nên luôn luôn kiểm tra xe trước khi khách đến: xem ghế đã dựng chưa, trên sàng và ghế có rác không, nhiệt độ trong xe như thế nào. Nhớ số xe và cũng yêu cầu khách làm việc đó vì khách thường nhầm lẫn xe ở các bãi đỗ xe. Đếm đầu khách ngay ngày đầu đón khách. Bạn cần nhớ con số này để trong hành trình tham quan bảo đảm k có một khách nào vắng mặt. Tại các điểm dừng xe trên đường, người hướng dẫn cần hỏi lái xe xem anh ta có ở lại xe hay có khóa cửa khi rời xe không. Nếu không hãy đề nghị khách manh theo đồ dùng cá nhân của mình. Cuối ngày (hoặc sau tour dài) nhắc khách không để lại bất kì thứ gì trên ghế và giá xe khi trống khách, cần kiểm tra kĩ chắc chắn không quên gì trên xe.

53. ĐOÀN KHÁCH CỦA BẠN, THEO CHƯƠNG TRÌNH, CHỈ TỚI THĂM VÍ DỤ: VỊNH HẠ LONG, BÃI CHÁY. KHÁCH LẠI YÊU CẦU BẠN CHO ĐI THĂM THỊ XÃ HÒN GAI. BẠN SẼ XỬ KÍ RA SAO?

Trong một số trường hợp du khách yêu cầu HDV đưa đoàn đi chơi ở những nơi k có trong chương trình. Chẳng hạn, khi tới Hạ Long, du khách khẩn hoãn yêu cầu người HDV đưa đoàn đi thăm thị xã Hòn Gai, HDV nên từ chối, vì việc đưa đoàn khách sang đó k hề đơn giản: ô tô phải đưa khách qua phà, việc phức tạp hơn nếu là chuyến tham quan của đoàn bình thường thì không sao, nếu xảy ra chuyện gì thì người HDV hoàn toàn chịu trách nhiệm, cho nên mặc dù du khách có quyết liệt yêu cầu HDV đưa đoàn sang Hòn Gai, tốt nhất HDV cần từ chối dứt khoát và nói: “nếu các ngài cương quyết

yêu cầu tôi một việc như vậy thì tôi buộc phải trả lời rằng đây không phải là nhiệm vụ của tôi”. Cần mỉm cười nói nhẹ nhàng nhưng cương quyết, tỏ vẻ lấy làm tiếc. Lúc này không khí trong đoàn có căng thẳng, sau ít phút khách tự nhận ra lỗi ở mình là chính, do đó quan hệ giữa HDV và khách k vì đó mà xấu đi. Đó cũng là cách xử lí của bạn.

54. ĐOÀN KHÁCH KHI TỚI ĐỊA PHƯƠNG THAM QUAN, NHƯNG VÌ LÍ DO KHÁCH QUAN ĐOÀN KHÁCH XIN HỦY CHƯƠNG TRÌNH THAM QUAN TẠI NƠI ĐÓ, ĐÒI VỀ THÀNH PHỐ. BẠN PHẢI XỬ LÝ TÌNH HUỐNG NÀY RA SAO?

Trước hết, hãy thuyết phục khách nên thực hiện đúng chương trình tham quan du lịch tại địa phương đó. Bạn hãy nói mặt mạnh, điểm hấp dẫn của địa phương để khách không hủy chương trình tham quan và bạn nói rõ: nếu hủy chương trình tham quan tại địa phương đó khách phải chịu trách nhiệm về mọi chi phí phát sinh về ăn nghỉ tại nơi tham quan do đoàn trở về thành phố sớm hơn lịch trình.

Nếu sau khi thuyết phục, khách vẫn kiên quyết hủy chương trình, yêu cầu đưa khách trở về thành phố, bạn hãy điện báo cho người điều hành công ty lo bố trí ăn nghỉ và chương trình tham quan theo yêu cầu của khách. Trên đường về thành phố bạn phải đề nghị đoàn khách viết giấy xác nhận: đoàn khách... xin hủy chương trình tham quan nơi đó trở về thành phố và chịu trách nhiệm về phí tổn do đoàn khách thay đổi lịch trình.

55. TRONG THỜI GIAN ĐOÀN KHÁCH Ở MỘT ĐỊA PHƯƠNG NÀO ĐÓ (CÓ THỂ RẤT XA THÀNH PHỐ), ĐOÀN KHÁCH CÒN KHOẢNG TRỐNG THỜI GIAN, TRƯỚC SỨC HẤP DẪN CỦA ĐỊA PHƯƠNG ĐÓ HOẶC BIẾT THÔNG TIN QUA HƯỚNG DẪN, ĐOÀN KHÁCH ĐỀ NGHỊ BẠN CHO ĐI THĂM BỔ SUNG THÊM MỘT SỐ NƠI KHÁC NGOÀI CHƯƠNG TRÌNH, TẤT NHIÊN VỀ MẶT CHI PHÍ ĐOÀN KHÁCH HOÀN TOÀN CHỊU TRÁCH NHIỆM. LÀ HƯỚNG DẪN VIÊN BẠN SẼ LÀM GÌ ĐỐI VỚI CÁC TÌNH HUỐNG NÀY?

Đây là những tình huống thường xảy ra đối với HDV khi hướng dẫn khách du lịch. Gặp trường hợp này các bạn nên xử lí như sau:

- Sau khi nhận được đề nghị của đoàn khách xin đi thêm tour ngoài chương trình thì về mặc nguyên tắc bạn phải hết sức cố gắng liên hệ với người điều hành du lịch của công ty, xin ý kiến giải quyết cho du khách, nếu được công ty chấp nhận, bạn thực hiện theo ý kiến chỉ đạo của công ty.

- Trường hợp đoàn khách của bạn ở không xa công ty, bạn có thể trực tiếp xin ý kiến hoặc trực tiếp đưa đoàn về công ty sẽ bán thêm tour bổ sung cho đoàn.

Trong cả hai trường hợp trên, sau khi thực hiện tour bổ sung, các công ty du lịch thường thưởng cho HDV đã có công sức tăng phần doanh thu và lợi nhuận cho công ty. Mức thưởng phụ thuộc vào phần lãi thu được do khách đi tour bổ sung đó.

- Trường hợp vì lí do khách quan, bạn không sao liên lạc được với công ty, bạn hãy hết sức khéo léo, linh hoạt giải quyết nếu bạn có thể thực hiện không khó khăn lắm đề nghị của khách, ví dụ: đoàn khách của bạn sau khi thăm xong hai bản dân tộc miền núi, còn thời giờ khách đề nghị thăm thêm một bản nữa, bạn nên linh hoạt giải quyết, hoặc trên đường đi, đoàn khách muốn rẽ vào một ngôi đền, chùa bên đường thì người HDV không nên quá cứng nhắc không cho khách vào thăm (phần chi phí không đáng kể).

- Trường hợp đoàn khách của bạn muốn mua tour bổ sung như thăm thêm một địa danh hấp dẫn ở xa nơi đoàn bạn hướng dẫn, nếu không liên lạc được với công ty, HDV không nên cho đoàn khách thực hiện tour tới nơi đó mặc dù đoàn khách xin trả một khoảng chi phí khá lớn cho tour bổ sung này. Việc thực hiện tour bổ sung này thuận buồm xuôi gió thì không sao (và cần phải hiểu khoản thu của tour bổ sung này, bạn phải nộp lại cho công ty, bạn chỉ được hưởng % của tour bổ sung). Nhưng nếu trong quá trình thực hiện tour bổ sung này có chuyện gì xảy ra thì người hướng dẫn phải hoàn toàn chịu trách nhiệm. Vì vậy, gặp tình huống này tốt nhất bạn nên từ chối khéo để khách khỏi mất lòng hoặc trách cứ bạn.

56. BẠN ĐƯỢC PHÂN CÔNG HƯỚNG DẪN ĐOÀN ĐẾN MỘT ĐIỂM THAM QUAN MÀ BẠN CHƯA ĐẾN ĐÓ LẦN NÀO. LÀ HDV BẠN PHẢI LÀM GÌ VỚI TÌNH HUỐNG ĐÓ?

Trước hết bạn phải hiểu rằng, thông thường người HDV mới vào nghề, trước khi trở thành người HDV thực thụ, thường phải đi thực tập tìm hiểu tuyến điểm tham quan cùng HDV đã thành thạo, thế nhưng do yêu cầu công việc nhiều khi bạn phải nhận đưa đoàn khách tới điểm tham quan mà bạn chưa đến bao giờ, đây là trường hợp bất khả kháng, gặp các tình huống này, bạn nên xử lý như sau:

- Trước hết về mặt tinh thần bạn không tránh khỏi lo lắng, nhưng bạn không được quá lo sợ, vì quá lo sợ sẽ làm bạn mất khôn. Bạn phải tự trấn an mình với một quyết tâm: mình vẫn có thể hoàn thành được việc dẫn khách tới tuyến điểm tham quan mà mình chưa hề biết. Bạn phải nhờ người đã tới điểm tham qua đó chỉ rõ, giới thiệu nét cơ bản nhất của điểm tham qua đó. Chuẩn bị nội dung giới thiệu cho tốt, nếu không, bạn phải xem tài liệu, bài giới thiệu nội dung tuyến điểm đó, kèm sơ đồ, bản đồ hướng dẫn về tuyến điểm tham quan.

- Trên đường đi tới điểm tham quan, dựa vào chỗ đánh dấu trên bản đồ hành trình du lịch mà bạn có trong tay, bạn phải có trí tưởng tượng, có thể bạn phải tận dụng việc thông thạo đường xá của lái xe, nếu lái xe của đoàn đã từng đến điểm tham quan đó. Trường hợp, người lái xe không biết đường, cũng như bạn lần đầu tới điểm tham quan đó, bạn buộc phải tế nhị hỏi người đi đường, dân địa phương. Nếu du khách phát hiện và hỏi: bạn đã tới thăm điểm tham quan này chưa? Thì bạn có thể trả lời: đã tới thăm nhưng đã lâu lắm rồi, nay đường xá thay đổi nhiều, để du khách có thể cảm thông việc hỏi đường của bạn. khi tới điểm tham quan, bạn nhanh chóng nắm bắt thông tin tại nơi đó qua người có trách nhiệm và thực hiện hướng dẫn đoàn khách thăm tuyến điểm tham quan đó theo kế hoạch đã định.

Một sự chuẩn bị tốt dựa vào sự chỉ dẫn, mách bảo của bạn bè đồng nghiệp về tuyến điểm tham quan dựa vào các sơ đồ, bản đồ, bài giới thiệu, một sự bình tĩnh, tự tin vào chính mình, một sự cố gắng nhiệt thành, một sự khéo léo, tài “xoay xở” sẽ giúp bạn hoàn thành nhiệm vụ hướng dẫn đoàn khách tới điểm tham quan mà bạn chưa từng tới.

57. THÔNG THƯỜNG KHI HƯỚNG DẪN THAM QUAN MỘT ĐỐI TƯỢNG THAM QUAN NÀO ĐÓ, BẠN THƯỜNG THỰC HIỆN PHƯƠNG PHÁP CHỈ CHO KHÁCH THẤY ĐỐI TƯỢNG THAM QUAN, LIỀN SAU ĐÓ BẠN BÌNH LUẬN, GIỚI THIỆU CHO KHÁCH BIẾT VỀ ĐỐI TƯỢNG THAM QUAN ĐÓ, NHƯNG TRƯỚC NHỮNG ĐỐI TƯỢNG THAM QUAN ĐẶC BIỆT NHƯ TRƯỚC MỘT PHONG CẢNH THIÊN NHIÊN HÙNG VĨ, HOÀNH TRÁNG ĐẦY ÁY TƯỢNG, BẠN NÊN THỰC HIỆN VIỆC GIỚI THIỆU ĐỐI TƯỢNG THAM QUAN NHƯ THẾ NÀO?

Trước đối tượng tham quan đặc biệt như khi đưa đoàn khách dừng chân tại đèo Pha Đin ở vùng Tây Bắc, ngắm cảnh núi non hùng vĩ của vùng Tây Bắc, khi bạn cùng du khách đứng trên đỉnh đèo Hải Vân, nơi phân chia ranh giới giữ hai tỉnh Đà Nẵng – Quảng Nam và Thừa Thiên Huế, khi bạn cùng du khách trên tàu thăm vịnh Hạ Long, lúc tàu lướt nhẹ trên sóng xanh qua hai vách núi cao sừng sững với ánh nắng chang hòa của buổi sớm mai. Một cảnh sơn thủy hữu tình tuyệt đẹp hiện ra trước mắt du khách... Khi du khách đứng trước phong cảnh tuyệt đẹp, ngoạn mục kể trên, trong giây phút đầu tiên tốt nhất người HDV không nên giới thiệu gì cả. hãy để cho du khách tự thưởng thức cảnh đẹp hùng vĩ đó, có giây lát nghỉ ngơi là điều cần thiết cho cảm thụ thị giác được tốt hơn. Nhiều du khách trước khi nhìn tận mắt phong cảnh kể trên đã từng xem ảnh, phim, nghe kể,... về phong cảnh đó. Nay được “trăm nghe không bằng mắt thấy”, cần để cho du khách có điều kiện trải qua những giây phút nhận dạng thú vị ấy, du khách được thưởng thức trong im lặng. Sau giây phút dừng lại và im lặng, HDV mới giới thiệu về đối tượng tham quan đó. Đây là một thủ pháp đầy tinh tế, khéo léo và nghệ thuật của nghệ hướng dẫn mà không phải HDV nào cũng biết và làm được.

58. VÀO KHOẢNG 8H SÁNG, ĐOÀN KHÁCH CỦA BẠN CÙNG NHIỀU ĐOÀN KHÁCH KHÁC XUẤT PHÁT TỪ BẾN TÀU THĂM VỊNH HẠ LONG. THEO KẾ HOẠCH, HẦU NHƯ ĐOÀN NÀO CŨNG THỰC HIỆN THEO LỊCH TRÌNH: TRƯỚC TIÊN ĐI TÀU TỚI ĐỘNG THIÊN CUNG, SAU ĐÓ THĂM CÁC ĐIỂM TIẾP THEO CỦA VỊNH; HOẶC TRƯỜNG HỢP CÁC ĐOÀN KHÁCH DU LỊCH BẰNG TÀU BIỂN VỚI SỐ LƯỢNG ĐÔNG (150- 300 NGƯỜI) KHI LÊN BỜ THĂM MỘT SỐ ĐIỂM THAM QUAN Ở THÀNH PHỐ HCM HOẶC HÀ NỘI VÀO BUỔI SÁNG, SAU ĐÓ XUỐNG TÀU. GẶP CÁC TÌNH HUỐNG NÀY, BẠN NÊN THỰC HIỆN HƯỚNG DẪN ĐOÀN KHÁCH NHƯ THẾ NÀO?

- Trường hợp các đoàn khách xuất phát từ bến tàu thăm vịnh theo kế hoạch nêu trên, bạn hãy chuyển đổi trình tự thăm vịnh, không nên cứ theo kế hoạch cũ, lúc đó đoàn khách của bạn sẽ gặp phải sự quá ồn ào, đông đúc của các ghe, thuyền, tàu đồ trước động, mật độ người tới thăm vịnh thường quá đông khiến cuộc tham quan kém hiệu quả. Vì vậy, tốt nhất bạn hãy cho khách thuộc đoàn của bạn đi thăm vịnh và một vài nơi trước, đảo lại lịch trình, khi sắp kết thúc, trên đường về bạn cho đoàn khách vào thăm động, lúc này trước cửa và trong động không còn đông người nữa. việc tham quan của du khách tại động sẽ diễn ra rất tốt đẹp. Khách sẽ có cuộc tham quan động bổ ích và lí thú.

- Trường hợp các đoàn tàu biển với số lượng đông, bạn nên chia đoàn thành nhiều tốp tham quan, mỗi tốp 50- 60 người đi trên 3 hoặc 4 xe, thí dụ: khi thăm HN bạn nên thực hiện theo trình tự sau:

- + Tốp 1: lăng Bác, nhà sàn, chùa Một Cột, Văn Miếu, vào tàng lịch sử.
- + Tốp 2: bảo tàng lịch sử, Văn Miếu, lăng Bác, nhà sàn, chùa Một Cột.
- + Tốp 3: Văn Miếu, lăng Bác, nhà sàn, chùa Một Cột, bảo tàng lịch sử.

Như vậy bạn tránh được tình trạng tại một điểm tham quan không dòn quá đông khách du lịch, khiến cho cuộc tham quan kém hiệu quả.

59. KHI HƯỚNG DẪN CÁC ĐOÀN KHÁCH CỰU CHIẾN BINH (HIỆN NAY PHẦN NHIỀU LÀ CỰU CHIẾN BINH MỸ) THĂM LẠI CHIẾN TRƯỜNG XƯA. NƠI MÀ HỌ THĂM LẠI CÓ THỂ LÀ MỘT QUẢ ĐÒI, MỘT GÒ ĐẤT, MỘT GÓC PHỐ. TỚI NƠI, HỌ HAY CẮM LÁ CỜ NHỎ MANG DẤU HIỆU SƯ ĐOÀN MỸ TRƯỚC ĐÂY TRÊN CÁC ĐỊA ĐIỂM CHIẾN TRƯỜNG XƯA ĐÓ. HỌ RA VỀ VÀ CỨ ĐỂ NHỮNG LÁ CỜ ẤY TUNG BAY TRƯỚC CÁC ĐỊA ĐIỂM CHIẾN TRƯỜNG XƯA ĐÓ. LÀ HDV BẠN XỬ LÝ RA SAO?

Trước hết bạn phải hiểu và thông cảm với du khách cựu chiến binh, chúng ta có thể tạm chấp nhận việc khi họ quay lại chiến trường xưa, có thể cắm lá cờ nhỏ mang hình dáng, màu sắc sư đoàn cũ của Mỹ để làm mốc, đánh dấu kỉ niệm xưa tại vị trí đáng nhớ trong đời họ trên đất nước ta. Chúng ta trân trọng những giây phút đó của các du khách cựu chiến binh. Thế nhưng sau khi ra về họ để mặc lá cờ tiếp tục tung bay trên địa điểm đó thì không thể được. bạn hãy nhờ những lá cờ đó của các du khách, xếp lại một chỗ. Bạn nên thực hiện việc này một cách tế nhị, nhẹ nhàng, không gây ồn ào và không nên để cho du khách biết.

60. KHI ĐI PHỤC VỤ ĐOÀN CỰU CHIẾN BINH (THƯỜNG LÀ CỰU CHIẾN BINH MỸ VÀ PHÁP) BẠN THƯỜNG LÚNG TÚNG KHÔNG BIẾT HƯỚNG DẪN NHƯ THẾ NÀO CHO TỐT. GẶP TÌNH HUỐNG NÀY, BẠN NÊN THỰC HIỆN VIỆC HƯỚNG DẪN ĐOÀN CỰU CHIẾN BINH RA SAO?

Trước hết, HDV nên hiểu đặc điểm tâm lí khách du lịch cựu chiến binh khi quay lại thăm VN. Nhìn chung khách cựu chiến binh Mỹ là đối tượng không đòi hỏi quá cao về các dịch vụ khách sạn và ăn uống. Tâm lí chung của hầu như các cựu chiến binh khi trở lại VN điều đình nh rằng khi họ bước ra khỏi máy bay ở Đà Nẵng , Sài Gòn họ sẽ gặp lại những cảnh quan cũ cách đây mấy chục năm mà họ tham chiến ở VN. Nhưng giờ đây mọi thứ đã thay đổi cả cảnh vật lẫn con người, thêm vào đó là khí hậu nóng bức, nổi mọt nhọc vất vả sau chuyến bay, khiến cho du khách cựu chiến binh Mỹ có cảm giác thất vọng khi đặt chân trở lại đất nước ta. Bên cạnh đó họ còn những mặc cảm về cuộc chiến tranh tội lỗi do phía Mỹ gây ra cho nhân dân VN. Vì vậy, thời gian đầu khi đặt

chân tới VN, họ có thái độ lạnh lùng, đôi khi lo âu không hiểu người VN sẽ đối xử với họ ra sao. Sau các cuộc tiếp đón chân thành của phía VN, khách du lịch cựu chiến binh mới có thái độ cởi mở, thân thiện, thông cảm hoàn cảnh của VN. Họ thường đi cùng vợ, con, người thân. Ngoài tìm hiểu lịch sử, họ còn quan tâm đến văn hóa, phong tục, tập quán của người VN. Họ thích được chuyện trò cởi mở tự nhiên với người dân địa phương nơi đoàn tới và đặc biệt quan tâm những thay đổi của người dân VN sau năm 1975.

Người hướng dẫn đoàn khách cựu chiến binh Mỹ phải nắm được đặc điểm trên và thực hiện được mục đích chính của chuyến đi của cựu chiến binh là để thăm một quả đồi, một góc phố nơi họ có những kỉ niệm, như: nơi đó đã từng diễn ra những trận đánh ác liệt, nơi họ bị thương,... Vì vậy, để giúp khách tìm, thăm lại nơi cũ người hướng dẫn có lúc yêu cầu lái xe (nếu đi phương tiện ô tô) đi vòng quanh một quả đồi, góc phố nào đó đến 6, 7 lần mới tìm đúng được địa điểm cần tìm, người hướng dẫn không tỏ ra chán nản, phải kiên nhẫn, tận tâm với khách. Có như vậy mục đích của đoàn khách mới thực hiện được.

HDV cần lưu ý một điều nữa là nhiều khi các du khách cựu chiến binh tìm thấy nơi, vị trí chiến trường xưa thì giữa họ có cuộc đàm đạo về chuyện quá khứ. Lúc này sự có mặt hoặc tham gia của người hướng dẫn là không cần thiết. là một HDV kinh nghiệm, bạn hãy lánh xa đoàn một chút ít cho đoàn khách được tự do suy ngẫm, đắm mình trong những kỉ niệm xa xưa. Khi đoàn khách giải tán, HDV lúc đó đưa đoàn ra về và kết thúc tour.

61. BẠN HƯỚNG DẪN ĐOÀN KHÁCH KHÔNG DƯỚI 20 NGƯỜI THỰC HIỆN TOUR ĐI BỘ TỚI ĐỐI TƯỢNG THAM QUAN NHƯ: BỨC TƯỢNG, ĐÀI KỈ NIỆM5, MỘT CÔNG TRÌNH KIẾN TRÚC ĐỘC ĐÁO... BẠN LÚNG TÚNG KHÔNG BIẾT SẮP XẾP ĐOÀN KHÁCH ĐỪNG TỚI ĐỐI TƯỢNG THAM QUAN NHƯ THẾ NÀO, ĐỂ VIỆC GIỚI THIỆU CỦA BẠN ĐẠT ĐƯỢC KẾT QUẢ TỐT NHẤT. BẠN PHẢI LÀM GÌ ĐỐI VỚI TÌNH HUỐNG NÀY?

Là HDV bạn hãy bố trí đoàn khách đứng thành hình bán nguyệt. thế đứng của người HDV như sau: bạn hãy đứng ở một đầu hình bán nguyệt ấy, quay nửa người về phía khách. Việc này giúp khách có thể nghe thấy và tập trung vào lời giới thiệu của HDV một cách tốt nhất. những HDV mới bước vào nghề thường đứng ở giữ hoặc quay lưng lại với khách, còn khách đứng thành hình tròn khiến cho khách khó nghe thấy lời của HDV. Khoảng cách tốt nhất của vị trí đoàn đứng nghe hướng dẫn giới thiệu là bằng hai lần so với chiều cao của đối tượng tham quan.

62. BẠN NHẬN ĐI HƯỚNG DẪN ĐOÀN KHÁCH XUYÊN RỪNG NÚI THĂM CÁC LÀNG BẢN CỦA CÁC DÂN TỘC THIỂU SỐ PHÍA BẮC BỘ (THƯỜNG LÀ MIỀN ĐÔNG, TÂY, BẮC CỦA ĐẤT NƯỚC) GẶP TÌNH HUỐNG NÀY BẠN NÊN XỬ LÝ RA SAO?

Điều trước tiên bạn phải nắm được rằng đặc điểm của du khách mua tour du lịch xuyên rừng núi là những người có sức khỏe tốt, dẻo dai, ưa thể thao, đặc biệt thích đi bộ, yêu thiên nhiên, thích đi tới những miền đất lạ của đất nước ta, nơi còn nguyên sơ, ít có người đặt chân tới. Họ muốn khám phá khía cạnh “thực” của một đất nước vì họ cho rằng vẻ hào nhoáng, tiện nghi và ánh sáng kinh thành nhiều khi chỉ là cái vẻ bề ngoài thiếu thực tế của một đất nước. Chính vì vậy ngoài ý muốn được thưởng ngoạn sự hùng vĩ của núi rừng, muốn được nghe tiếng suối chảy, tiếng chim hót trong rừng xanh, du khách còn muốn khám phá đặc biệt đời sống các làng bản, thôn xóm của đồng bào các dân tộc thiểu số ở miền núi của đất nước ta, tìm hiểu đời sống thực, phong tục tập quán, truyền thống, những nét độc đáo của dân tộc, sự hòa nhập của dân tộc với thiên nhiên, núi rừng ra sao. Và sau cùng du khách này muốn làm nổi bật mình hơn so với các khách

du lịch khác vẫn thường chỉ đến thăm những khu du lịch nổi tiếng, gắn với phòng ốc, tiện nghi sinh hoạt, lối sống thị thành mà khách đã nhàm chán, quen thuộc. Họ chấp nhận đi đến nơi xa xôi đầy khó khăn: đường sá xấu, điều kiện sống thiếu thốn đủ thứ, để được khám phá ra mảng sống thực của một miền đất nước như đã nêu ở trên.

Bên cạnh tinh thần xông pha, dấn thân kể trên của du khách tới miền đất lạ, họ còn là những du khách có mức sống khá cao, có sự hiểu biết nhất định mặc dầu mới chỉ qua sách báo về nền văn hóa, địa lý, lịch sử, phong tục tập quán của dân tộc sống ở miền núi. Họ ra đi với tấm lòng hào hiệp, sẵn sàng chia sẻ, cảm thông với đồng bào miền núi, làng bản. Đây là điều thuận lợi giúp cho hướng dẫn viên khi đi công tác với đoàn khách loại này.

- Một đôi điều về công tác chuẩn bị:

Ngoài việc chuẩn bị thông thường đối với mọi đoàn khách du lịch, bạn lưu ý thêm một số việc chuẩn bị sau:

+ Nhất thiết phải có sơ đồ hành trình du lịch (bản đồ tỷ lệ càng tốt).

+ Dụng cụ chắn màn, gôỉ để đoàn ngủ tại các bản.

+ Đồ ăn khô, thực phẩm: mỳ khô, phomát, cà phê hòa tan, hoa quả tráng miệng,...

+ Đồ uống: chai nước suối là tốt nhất

+ Một số thuốc men thông dụng, thuốc chống vắt, muỗi, đèn pin, giấy vệ sinh,...

+ Về công tác hướng dẫn:

* Việc lập ra lộ trình tour xuyên rừng núi, thăm bản làng có ý nghĩa quan trọng. Bạn phải biết định ra thời gian xuất phát chuyến đi, diễn biến hành trình trên đường tham quan kết hợp nghỉ ngơi, giải trí, thời gian tới đích sao cho phù hợp với thời tiết, địa hình núi rừng, đường sá, ánh sáng ban ngày (hãy nhớ rằng ở miền núi rừng trời chóng tối).

Thí dụ: Bạn hướng dẫn đoàn thực hiện cuộc hành trình từ Lạng Sơn - Thất Khê - Quốc Khánh - bản Lũng Xàng. Bạn phải hướng dẫn đoàn khách từ sáng sớm ở Lạng Sơn, vượt qua quãng đường 50km bằng ô tô Land Cruiser để tới Thất Khê. Trên đoạn đường này, ngoài việc cho đoàn thực hiện việc tham quan, nghỉ ngơi thăm các bản ven đường, tiếp đến bạn phải đưa đoàn tới xã Quốc Khánh trước 14h cùng ngày, rồi từ đó

phải đưa đi bộ mất khoảng 3h đồng hồ nữa qua đoạn đường xấu, rừng núi âm u từ Quốc Khánh để đặt chân tới bản Lũng Xàng trước 17h chiều là lúc trời mới nhá nhem tối. Cần phải nói thêm rằng nếu bạn không định ra được thời gian hành trình như nêu trên, rất có thể bạn và đoàn khách ở đoạn đi bộ từ Quốc Khánh tới Lũng Xàng khoảng 8km, đoàn khách phải đi bộ mò mẫm trong đêm tối là việc rất vất vả, mạo hiểm, rủi ro rất có thể xảy ra.

Trong hành trình du lịch nhất là khi qua bản làng trồng lúa, nương ngô, ven theo rừng du khách thường quan tâm đến việc trồng lúa, ngô của đồng bào miền núi với điều kiện thiếu nước. Khi đi qua cánh rừng bị tàn phá có đôi chỗ trơ trụi, du khách rất có thể đặt câu hỏi về việc bảo vệ rừng, chính sách của Nhà Nước, quan tâm đến đời sống của người dân thông qua chính sách giao đất, giao rừng cho dân ra sao để người dân tộc miền núi tránh được nạn phá rừng, chính sách Nhà nước về vấn đề định canh, định cư ra sao,...

* Trên đường đi qua suối đèo, hướng dẫn viên giúp khách đi cho an toàn như: có thể chuẩn bị cho mỗi du khách một chiếc gậy để chống gậy khi đi bộ an toàn hơn,... cũng là công việc của bạn.

* Sự tham gia hòa nhập của hướng dẫn viên với đoàn trong đêm tối ở bản làng có ý nghĩa quan trọng. Một số hướng dẫn viên mới bước vào nghề, do hạn chế về ngôn ngữ, cộng thêm tính tự ti, nhút nhát là sự cản trở cho công việc của người hướng dẫn khi đi với đoàn khách loại này. Bạn phải vượt lên tất cả trở ngại đó để hòa mình vào đoàn khách, cụ thể qua một số việc: thí dụ, trước khi vào bữa ăn tối tại bản, bạn cùng người phục vụ địa phương, chủ gia đình cùng du khách... chuẩn bị bữa ăn tối dân dã cho khách. Bạn phải gần như là chủ trọ, chiếc cầu nối hữu nghị của du khách với dân bản làng, thường là gia chủ mà đoàn khách ngủ trọ. Bạn hãy cố gắng kể cho khách nghe những phong tục tập quán của dân bản làng, nếu có thể tổ chức bữa liên hoan văn nghệ nho nhỏ kiểu “cây nhà lá vườn” trong nhà gia chủ hoặc nếu điều kiện cho phép xung quanh đồng lúa trại ở ven rừng mà nghệ sĩ chính là dân bản, để khách nghe được tiếng khèn, tiếng sáo của đồng bào dân tộc thiểu số. Những đêm tối như vậy tuy đơn sơ tại bản nhưng sẽ để lại cho du khách những ấn tượng vô cùng sâu sắc.

63. KHI ĐƯA ĐOÀN KHÁCH THĂM KHU VỰC MIỀN NÚI (THƯỜNG LÀ MIỀN ĐÔNG - TÂY BẮC ĐẤT NƯỚC TA) DU KHÁCH THƯỜNG HỎI BẠN LÀM THẾ NÀO ĐỂ PHÂN BIỆT MỘT SỐ NGƯỜI DÂN TỘC THIỂU SỐ NHƯ: TÀY, THÁI, MƯỜNG... GẶP TÌNH HUỐNG NÀY BẠN XỬ LÝ RA SAO?

Bạn hãy nắm được một số nét chính về một số dân tộc thiểu số như sau để trả lời du khách:

*** DÂN TỘC TÀY:** có chế độ Thổ ty (cách gọi của người Việt) – Quảng (cách gọi của người Tày) có nghĩa là chế độ phong kiến của địa phương trong phạm vi quyền hạn của chúa đất.

+ Dân số: 1,2 triệu người

+ Cư trú: miền Đông Bắc Bắc Bộ

+ Gia đình: phụ quyền gia trưởng phong kiến

+ Ngôn ngữ văn hóa: ảnh hưởng mạnh mẽ Hán – Việt

+ Văn tự: có chữ tượng hình: Nôm – Tây viết bút lông trên giấy bản

+ Tín ngưỡng – tư tưởng: tam giáo thịnh hành (Nho – Phật – Đạo). Nho giáo và Đạo giáo ưu thế hơn.

*** DÂN TỘC THÁI:** có chế độ Phiá Tạo, về cơ bản cũng là chế độ phong kiến địa phương nhưng có pha trộn ảnh hưởng của văn hóa Ấn Độ.

+ Trên 1 triệu người

+Miền Tây Bắc Bắc Bộ

+Phụ hệ nhưng tỏ tại đậm nét tàn dư mẫu hệ

+ Giữ được bản sắc cổ truyền, ảnh hưởng Lào và xa hơn: Ấn Độ

+ Có chữ Thái cổ gốc từ chữ Phạn, bút nhọn ấn nét trên lá buông

+Tín ngưỡng dân gian chiếm ưu thế (thờ cúng tổ tiên, bản mường).

Phật giáo ít nhiều có ảnh hưởng.

+ Kinh tế

* *Giống nhau*: Nông nghiệp lúa nước phát triển trong thung lũng giữa núi, phát triển ruộng bậc thang, làm thủy lợi nhỏ, chăn nuôi gia súc, gia cầm, dệt thổ cẩm và đồ đan phát triển.

* *Khác nhau*: Thủ công nghiệp và chợ phiên phát triển, cây công nghiệp được chú trọng.

+ Ăn uống: cơm tẻ rượu cất

+ Vận chuyển: bằng đòn gánh quẩy bò

+ Y phục: màu tối, đen tuyền, nữ mặc váy đen dài, áo dài tứ thân.

+ Thờ cúng – tang ma: có tranh thờ, dùng vàng mã, hương nến.

+ Lễ trọng: hội lòng tổng (lễ xuống đồng mở đầu cho vụ lúa)

+ Tâm lý xã hội: hướng thượng (tôn phục ảnh hưởng các dân tộc lớn mạnh, phát triển). Thích đàn hát, làm chính trị, quân sự.

* DÂN TỘC MƯỜNG:

+ Dân số: khoảng 920.000 người

+ Cư trú: tỉnh Hòa Bình

+ Gia đình: phụ hệ, gia đình nhỏ

+ Ngôn ngữ - văn hóa: gần với người Việt cổ và nhóm Thái trắng

+ Văn tự: không có chữ viết, văn chương truyền miệng, nhập tâm

+ Tín ngưỡng – tư tưởng: đa thần nguyên thủy, thờ cúng tổ tiên, sa man giáo

+ Thủ công nghiệp và chợ phiên chậm phát triển, săn bắn còn đóng vai trò là hoạt động thường xuyên.

+ Cơm nếp, rượu cần

+ Vận chuyển bằng gùi qua vai

+ Màu sáng – tối, tương phản, nữ mặc váy đen dài, áo cánh ngắn.

+ Thờ vật linh, không dùng vàng mã, hương nến.

+ “ Xên bản” – “ Xên mừng” (lễ cúng thần bản, thần làng vào đầu vụ cấy).

+ Thân cận (yêu gần – lánh giềng, tiếp nhận cái hay ở cả những tộc người nhỏ bé nhưng cận cư). Thích nhảy múa, làm văn hóa, nghệ thuật.

+ Kinh tế: gần gũi với Thái: trồng lúa nước trong thung lũng, làm thủy lợi nhỏ, chăn nuôi gia súc gia cầm kết hợp với săn bắn hái lượm. Nghề dệt vải, dệt thổ cẩm và đan mây tre phát triển. Buôn bán nhỏ đã bước đầu được chú ý.

+ Ăn uống: cơm nếp hoặc cơm tẻ - rượu cần

+ Vận chuyển: bằng gùi qua vai, có nơi gùi qua trán (như ở Đà Bắc).

+ Y phục: nữ mặc váy đen dài, loại váy ống, cạp vẩy là tấm thổ cẩm cao đến sát nách, che nửa thân áo, áo cánh ngắn đến trên thắt lưng, tay dài, xẻ ngực, cổ thấp màu trắng không cài khuy, bó sát vào thân. Tóc vấn, khăn trắng bịt đầu. Ngang lưng có thắt lưng và dây xà tích bằng bạc.

+ Nhà cửa: ở nhà sàn giống nhà Thái trắng, cột sàn kê đá tảng.

+ Thờ cúng – tang ma: thờ vật linh, không dùng vàng mã, thổ táng

+ Hành chính: các chúa đất Mường gọi là Lang đạo, thực chất là chế độ phong kiến sơ kỳ (như Thổ ty – Quảng ở Tày, hay Phìa tạo ở dân tộc Thái).

Câu thành ngữ: *“Trâu gỗ mỡ – chó leo thang*

Cơm lam – nước vác

Nhà gác – lợn thui

Ngày lui – tháng tới”

đã lột tả những nét đặc trưng nhất của chân dung văn hóa Mường.

*** So sánh trang phục nữ Thái và Mường (nét phổ biến):**

1. Váy: Giống nhau:

+ Một màu đen tuyền, buông dài đến mắt cá chân.

+ Loại hình váy ống, rộng cạp, khi mặc thì chui đầu, buông xuống rồi vắn ở thắt lưng.

+ Bên ngoài cạp váy (mặc xong) có thắt thêm chiếc lưng (là một dải vải, thường có màu sáng: trắng, xanh thiên lý, hồng, lam... nổi trên nền váy).

Khác nhau:

Thái

+ Phần cạp váy chỉ là một dải vải hẹp (khoảng 3cm) thường là vải trắng hay vải hoa cho nổi rõ bên nền váy màu đen tối. Khi mặc chỉ che đoạn gấu áo.

+ Nhóm Thái trắng ở miền tây Thanh Hóa – Nghệ An ảnh hưởng trang phục phụ nữ Lào thì ở gần

gấu váy có dải hoa văn nằm ngang cao khoảng 20cm, cách gấu váy 10cm.

2. Áo: *Giống nhau:* đều là loại áo cánh ngắn, xẻ ngực, tay dài, cổ thấp, có cài khuy, mặc bó sát vào thân. Khi mặc thì phần gấu áo được che khuất bởi cạp váy và thắt lưng (cùng với thắt lưng có thêm dây xà tích bằng bạc).

* *Khác nhau:*

Mường:

+ Phần cạp váy cao từ thắt lưng đến dưới nách (sát nách) là một tấm thổ cẩm với hoa văn dệt, che gần kín ngực, che nửa dưới thân áo.

+ Áo chỉ dài tới thắt lưng, khi mặc gấu áo nằm trong cạp váy.

+ Nẹp ngực nổi rõ trên nền áo, đồng thời lại làm nền cho hàng khuy bạc mang hình con bướm nối đuôi nhau theo hàng dọc.

+ Áo dài còn chưa tới thắt lưng (ngắn cũn cũn), ngắn hơn áo Thái. Khi mặc nếu không phải là váy có cạp thổ cẩm thì gấu áo thập thò bên trên thắt lưng một chút xíu.

+ Ít có khuy cài trước ngực, không có nẹp ngực, không có hàng cúc bướm ngực mở (bên trong có yếm).

+ Hoặc là váy có cạp thổ cẩm che sát dưới nách, che hết nửa thân áo.

3. Mái đầu: hoàn toàn khác nhau

- + “Tăng cầu”: tóc quấn thành búi đằng sau gáy, trước trán hay trên đỉnh đầu rồi cài trâm.
- + Thái đen và Thái trắng (vùng Mộc Châu Sơn La) chít khăn piêu (như loại khăn của người Môn – Khmer, Khơ Mú,...)
- + Tóc quấn quanh đầu (thiếu nữ ngày nay còn cặp tóc buông ra sau lưng) rồi chít khăn trắng.
- + Không có tục “tăng cầu”, không có tập quán dùng khăn piêu.

Ghi nhớ: truyền thống “tăng cầu” chỉ có ở nhóm Thái đen và các cư dân Môn – Khmer ở miền Tây Bắc nên rất có thể đây là yếu tố văn hóa thứ hai trong trang phục Thái đã tiếp thu của cư dân ở trước (các nhóm Xá) cùng với chiếc khăn piêu.

64: KHI BẠN HƯỚNG DẪN ĐOÀN KHÁCH THAM QUAN CÁC DÂN TỘC THIỂU SỐ NHƯ DÂN TỘC VÂN KIỀU Ở MIỀN TRUNG, DÂN TỘC THIỂU SỐ Ở TÂY NGUYÊN, NAM TRUNG BỘ GẶP TÌNH HUỐNG ĐÓ BẠN NÊN LƯU Ý HƯỚNG DẪN ĐOÀN KHÁCH NHỮNG ĐIỀU GÌ?

1. Về dân tộc thiểu số Vân Kiều miền Trung hiện nay họ thường sinh sống ở khu vực dọc theo tuyến đường số 9. Trước tiên phải hiểu rằng mỗi hành động, việc làm của người Vân Kiều đều có một ý nghĩa biểu hiện nét độc đáo mang tính văn hóa của dân tộc và tuân thủ theo luật lệ, tín ngưỡng của dân tộc họ. Vì vậy, khi đưa đoàn khách tới thăm làng, khu vực của người Vân Kiều sinh sống vì về đại thể bạn phải hướng dẫn khách nắm được đặc điểm như sau:

- Khi tới thăm làng Vân Kiều, đoàn khách của bạn tới thăm phải có sự thỏa thuận từ trước, có nghĩa là đoàn khách của bạn không phải là đoàn khách “không mời mà đến”. Bạn hãy hướng dẫn khách chào hỏi những người trong bản, làng, trước tiên là những người cao tuổi để sau đó những người cao tuổi sẽ giới thiệu đoàn khách của bạn với các chức sắc trong làng. Bạn hãy cố gắng học nói được vài câu chào xã giao tiếng dân tộc sẽ giúp bạn và đoàn khách của bạn để chiếm được cảm tình của người dân tộc.

- Không được đưa đoàn khách của bạn tới làng Vân Kiều khi trong làng đang có tế lễ và có dấu hiệu cấm kỵ ở công làng.

- Sau khi làm quen chào hỏi giới thiệu, nếu đoàn khách tới thăm nhà nào đó thì phải được chủ nhà dẫn đường chỉ lối. Đoàn khách phải tuân thủ điều này để tránh sự hiểu lầm của gia chủ, nếu sau khi đoàn rời nhà có đồ đạc gì đó thất lạc, mất mát, gia chủ không nghi ngờ đổ lỗi cho đoàn khách được.

- Bản chất của người Vân Kiều cũng như các dân tộc thiểu số rất chân thật, đôn hậu, thế nhưng chỉ chiếm được lòng tin cậy của người Vân Kiều ngay lập tức là điều khó khăn. Chỉ cần một sơ suất nhỏ của đoàn khách có thể làm cho đoàn khách gặp phải hiểu lầm phiền phức, rất rối hoặc một sự rất tồi tệ. Vì vậy, khi trao đổi với người Vân Kiều, bạn hãy chỉ dẫn khách phải thể hiện hết sức khiêm nhường, hãy lắng nghe, kính trọng người Vân Kiều. Khi họ trình bày vấn đề gì đó, đoàn khách không được dùng từ thất thố khiến cho người Vân Kiều tưởng là đoàn khách coi thường, miệt thị họ.

- Khi đoàn khách của bạn tiếp xúc với dân làng Vân Kiều, người dân làng đó nghĩ rằng đoàn khách đang ở thăm làng sẽ thực hiện những điều mà đoàn khách trước hứa với họ.

- Đoàn khách của bạn không được đòi hỏi người Vân Kiều phải trả lời ngay một vấn đề nào đó. Họ thường phải hỏi, bàn bạc lấy ý kiến của người trong làng, đặc biệt là những người cao tuổi trong làng (già làng), trưởng ,bản hoặc cáo chức sắc trong làng. Khi tiếp xúc với người Vân Kiều, ngoài việc bạn phải hướng dẫn đoàn khách nên tỏ thái độ hết sức khiêm tốn, kính trọng người dân tộc Vân Kiều mà còn phải có đức tính cởi mở, chân thành, kiên nhẫn vì lúc đầu thường tỏ ra thờ ơ lãnh đạm hay có lúc họ tỏ ra bực tức, giận dữ.

- Nếu đoàn khách của bạn được người Vân Kiều mời ăn uống rất nhiệt tình, tham dự buổi lễ tế nào đó ở trong làng thì đoàn khách không nên từ chối. Bạn hãy hướng dẫn khách nếm thử mọi đồ ăn, thức uống của người Vân Kiều mời bạn, cử chỉ đó được họ coi đoàn khách của bạn như những người bạn thực sự.

2. Đối với dân tộc thiểu số miền Tây Nguyên Nam Bộ

Dân tộc thiểu số này đang sinh sống ở miền đất đai không được màu mỡ. Họ sống chủ yếu dựa vào làm ruộng và săn bắn thú rừng.

Khi đưa đoàn khách tới vùng này, bạn hãy hướng dẫn khách nắm đại thể một số nét chủ yếu như sau:

- Cũng như đặc điểm nhiều dân tộc thiểu số khác, bạn không được tự tiện đưa đoàn khách tới thăm vùng, làng dân tộc thiểu số. Việc tới thăm của đoàn khách phải đạt sự thỏa thuận từ trước, khi tới thăm đoàn khách nhất thiết phải có người địa phương dẫn đường.

- Giữ đúng những thỏa thuận với người dân tộc, nếu đã hứa điều gì dù nhỏ nhất, bạn cũng phải thực hiện. Bạn có thể tế nhị tặng chút quà cho gia đình người dân tộc. Hãy xin phép rồi mới quay phim chụp ảnh. Hết sức cẩn thận khi đoàn khách của bạn quay phim chụp ảnh cảnh vật ở vùng dân tộc chĩa máy ảnh, quay phim vào mặt người dân tộc.

- Du khách nước ngoài rất yêu quý súc vật như chó, mèo, rất thích thú việc ngắm nhìn và chụp ảnh đàn trâu bò gặm cỏ, rong chơi, tắm dưới ao hồ hoặc cảnh trâu con bú mẹ bên đường... Hãy hướng dẫn khách không được lại quá gần đàn trâu bò để chụp ảnh, không được sờ lên đầu, lên mình súc vật, đặc biệt là các chú chó lảng xăng đi lại quanh làng bản vì điều đó rất dễ gây nguy hiểm cho khách. Là hướng dẫn viên bạn giải thích cho khách: các súc vật ở bản làng thiểu số thấy người lạ, nhất là người lạ đó lại là nước ngoài (có diện mạo khác thường) tới gần thường sợ và có những phản ứng đôi khi gây ra hậu quả khôn lường đối với du khách.

- Tất cả các vật tế, nhà mồ là nơi thiêng, cấm kỵ người lạ và du khách nước ngoài lui tới.

Kinh nghiệm cho chúng ta thấy rằng: nhìn chung các dân tộc thiểu số rất tốt bụng, nhưng nếu bạn hoặc đoàn khách của bạn chỉ vì sơ suất nhỏ mắc sai lầm thì rất có thể gặp chuyện rắc rối. Vì vậy khi đưa khách tới thăm vùng dân tộc thiểu số miền Trung, cũng như Nam Bộ bạn phải hướng dẫn khách một cách thận trọng chu đáo để chuyến đi của du khách tới vùng dân tộc thiểu số đạt kết quả.

65. TẠI HẠ LONG BẠN PHÁT HIỆN THẤY RẰNG THEO CHƯƠNG TRÌNH ĐOÀN KHÁCH CỦA BẠN ĐI THĂM VỊNH HẠ LONG VÀO BUỔI CHIỀU, SAU ĐÓ ĐOÀN ĂN, NGHỈ TẠI KHÁCH SẠN HẠ LONG, SÁNG HÔM SAU ĐOÀN KHÁCH SẼ DẬY SỚM TỪ 3 GIỜ SÁNG ĐỂ 3H30 KHỞI HÀNH VỀ HÀ NỘI BAY CHUYẾN BAY HÀ NỘI – HUẾ VÀO LÚC 10H30’ SÁNG CÙNG NGÀY, ĐOÀN KHÁCH CỦA BẠN RẤT NGẠI PHẢI DẬY QUÁ SỚM ĐỀ NGHỊ CHUYỂN CHUYẾN BAY HÀ NỘI – HUẾ VÀO BUỔI CHIỀU CÙNG NGÀY. THẾ NHƯNG HÀNG KHÔNG TRONG MỘT NGÀY CHỈ CÓ MỘT CHUYẾN BAY HÀ NỘI – HUẾ, VÉ MÁY BAY CỦA ĐOÀN KHÁCH ĐÃ RECON-FIRM. LÀ HƯỚNG DẪN VIÊN, BẠN CÓ CÁC XỬ LÝ NHƯ THẾ NÀO ĐỂ THỎA MÃN ĐƯỢC NGUYỆN VỌNG CỦA ĐOÀN KHÁCH VÀ GIỮ ĐÚNG LỊCH TRÌNH BAY CỦA ĐOÀN?

Bạn có thể đưa ra phương án sau khi hỏi ý kiến của khách: thay vì sau khi thăm vịnh, đoàn ăn nghỉ tại khách sạn Hạ Long, bạn đưa đoàn về ăn nghỉ tại khách sạn Hữu Nghị 11 tầng tại thành phố Hải Phòng chẳng hạn nếu còn chỗ hoặc khách sạn tương tự khác. Bạn có thể giới thiệu cho khách Hải Phòng là một thành phố cảng đẹp với hơn 1 triệu dân, có khu phố cổ kính, kiến trúc theo kiểu Pháp... đoàn khách sẽ thức dậy lúc 6h30 sáng, 7h ăn sáng, sau đó đoàn từ Hải Phòng đi thẳng ra sân bay Nội Bài để bay chuyến Hà Nội – Huế vào lúc 10h30 sáng. Sau khi nghe xong phương án mà bạn nêu ra cả đoàn khách thường rất hoan nghênh nhất trí các xử lý đó của bạn.

Bạn cần điện về công ty biết và giúp bạn hoặc tự bạn thực hiện việc cắt bữa ăn, phòng ngủ tại khách sạn Hạ Long và báo về việc đoàn ăn, nghỉ tại khách sạn Hải Phòng. Nếu bạn xử lý được phương án này, đoàn khách sẽ rất hài lòng và đánh giá rất cao nghiệp vụ hướng dẫn, “tài xoay sở” của bạn.

IV. CÁC TÌNH HUỐNG LIÊN QUAN ĐẾN VIỆC MẤT CẤP, THẤT LẠC ĐỒ ĐẶC, HÀNH LÝ CỦA KHÁCH VÀ CÁC TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP, THIÊN TAI XẢY RA ĐỐI VỚI ĐOÀN KHÁCH.

66. KHI KHÁCH CÓ HÀNH LÝ THẤT LẠC TẠI NƠI ĐẾN (SÂN BAY, NHÀ GA...) BẠN LÀM GÌ?

1. Cán bộ hướng dẫn đoàn yêu cầu bộ phận giao nhận hành lý sân bay lập biên bản hành lý thất lạc (hành lý không cùng chuyến bay, có thể về chậm) cho khách.

2. Để lập được biên bản hướng dẫn viên báo khách phải giao cho phòng tìm kiếm hành lý (lost and found) của sân bay.

+ Giấy ủy quyền của khách cho công ty đón khách (ví dụ: Công ty du lịch Việt Nam – Hà Nội, 30 Lý Thường Kiệt) nhận hộ hành lý để chuyển lại cho khách.

+ Tích kê (cuốn phiếu gửi hành lý) của hành lý thất lạc

+ Bản khai đã hoàn thành thủ tục hải quan

3. Phòng lost and found của sân bay sau khi tìm thấy hành lý thất lạc có nhiệm vụ chuyển hành lý thất lạc đó theo địa chỉ nơi nhận ghi trong biên bản.

4. Thường sau khi hướng dẫn viên phải báo cáo hoặc nộp một biên bản về hành lý thất lạc cho công ty để biết và phối hợp nhận hành lý cho khách. Nhiều khi để nhanh chóng lấy lại được hành lý thất lạc cho khách, công ty có thể liên hệ với phòng tìm kiếm hành lý, khi biết chắc chắn hành lý của du khách đã tới, có thể đưa xe đi lấy về. Chi phí vận chuyển hành lý thất lạc do hãng hàng không chịu.

5. trường hợp khách không đi theo chuyến bay của hãng hàng không Việt Nam và hãng hàng không Việt Nam từ chối chuyển hành lý thất lạc của khách về công ty đón khách thì cán bộ hướng dẫn và khách có hành lý thất lạc gặp đại diện hãng hàng không chở du khách (đóng tại sân bay hoặc ở địa phương nào đó) giải quyết theo trình tự chung nêu trên.

67. KHÁCH ĐANG ĐI TRÊN ĐƯỜNG PHỐ CÓ NGƯỜI CHẠY ĐÂM BỎ VÀO ĐOÀN KHÁCH, HOẶC CHÈO KÉO KHÁCH VÀO MỘT SỐ TRÒ CHƠI, BẠN NÊN LÀM GÌ LÚC ĐÓ?

Hãy chú ý cảnh giác với hiện tượng đặc biệt khi tự nhiên có người đâm bỏ vào du khách, người đó rất có thể là tên trộm lão luyện. Hướng dẫn khách lánh ra khỏi nơi không cần thiết: đôi tiền chợ đen, cửa hàng souvenir giá cắt cổ, hoặc không để khách bị mắc lừa vào các trò chơi “ảo thuật” bịp bợm của các tên lưu manh tại điểm bạn đang hướng dẫn đoàn khách. Thí dụ: khi bạn hướng dẫn đoàn khách theo địa điểm bên ngoài chùa Vàng ở Thái Lan, bạn thấy có số đàn chim bồ câu dạo chơi đi lại, kiếm mồi quanh đó, có số trẻ em sẽ mang tới bạn ống bơ có đựng thóc gạo là đồ ăn của chim bồ câu và đề nghị bạn lấy nắm ngô, thóc gạo này tung ra cho đàn chim bồ câu ăn. Thông thường bạn khó từ chối lời đề nghị này. Nếu bạn thực hiện điều đó có nghĩa là bạn đã “tham gia” vào cuộc chơi của lũ trẻ rồi đó. Các em bé phải bắt bạn phải trả 10 – 15 USD cho một dùm ngô, thóc gạo mà bạn cho đàn chim ăn. Nếu bạn không trả thì lũ trẻ sẽ gây phiền toái cho bạn vô cùng. Lúc đó bạn thường nhờ đến cảnh sát can thiệp, nhưng ngay lúc đó để chờ được cảnh sát giải quyết đâu phải là dễ dàng. Vì vậy bạn hướng dẫn đoàn khách Việt Nam đi thăm Thái Lan hãy khuyên khách đừng có dính dáng vào trò chơi vớ vẩn trên đường phố.

68. KHI HÀNH LÝ CỦA DU KHÁCH TỚI SÂN BAY BỊ THẤT LẠC, NGOÀI VIỆC LÀM THỦ TỤC CẦN THIẾT ĐỂ NHẬN LẠI HÀNH LÝ ĐÓ, NGƯỜI HƯỚNG DẪN PHẢI CỬ XỬ RA SAO ĐỐI VỚI DU KHÁCH CÓ HÀNH LÝ THẤT LẠC, HOẶC TRONG CUỘC HÀNH TRÌNH DU LỊCH, DU KHÁCH BÁO BẠN MẤT TIỀN, ĐỒ ĐẶC... LÀ HƯỚNG DẪN VIÊN BẠN PHẢI LÀM GÌ?

Khi máy bay đến Việt Nam có khách thông báo với hướng dẫn viên là thất lạc hành lý và đề nghị hướng dẫn viên giúp đỡ và lấy lại hành lý này, người hướng dẫn đã tích cực làm mọi thủ tục cần thiết như báo về phòng điều hành công ty du lịch, nhận phiếu báo hành lý thất lạc, liên hệ sân bay để lấy, hành lý cho khách. Nhưng du khách có hành lý thất lạc do sót ruột, không biết được tất cả việc làm, cố gắng của người hướng dẫn, lại phê phán người hướng dẫn không năng động, không tích cực giúp khách...

Trường hợp này hướng dẫn viên nên xử lý như sau: bên cạnh việc đã làm trên của mình, hướng dẫn viên cần thường xuyên trao đổi với du khách mất hành lý, động viên khách an tâm chờ đợi và bản thân có mặt trước mặt khách (để khách nhìn thấy) lúc gọi điện về công ty du lịch, lúc gọi điện ra hàng không hỏi về tình hình hành lý thất lạc. Làm động tác như vậy, du khách có hành lý thất lạc an tâm về mặt tâm lý, không phê phán gây ra va chạm với hướng dẫn viên nữa. Đối với trường hợp đoàn khách khi sang Việt Nam toàn bộ hành lý gửi sang Việt Nam đều bị thất lạc, có thể phải chờ chuyển sau mới lấy được, ngoài việc hướng dẫn viên xử lý như đã nêu trên, cần điện báo ngay về công ty du lịch để xin ý kiến và mua cho mỗi du khách một bộ quần áo cùng đồ dùng cần thiết: bàn chải, thuốc đánh răng... để du khách sử dụng tạm thời.

Bên cạnh trường hợp du khách thất lạc hành lý tài sản khi đến, trong hành trình du lịch có lúc là vì lý do nào đó mà du khách bị mất cắp tiền bạc, đồ vật như máy ảnh... Sau khi được phản ánh của du khách, nhất thiết hướng dẫn viên phải đưa du khách tới đồn công an gần nhất khai báo lấy giấy xác nhận của chính quyền, công an nơi du khách khai mất tiền bạc, hành lý. Tâm lý của du khách mất tiền bạc, hành lý rất lo lắng, hy vọng, mong đợi ít ra cũng lấy cho được xác nhận của chính quyền hay công an địa phương của nước sở tại về việc mất tiền bạc, đồ đạc đó để mang về nước có thể được nhận tiền bảo hiểm... Hướng dẫn viên nên nhớ rằng: chính quyền hoặc công an địa phương đôi khi sợ mất uy tín về tình hình an ninh khu vực thường thoái thác trách nhiệm trong việc xác nhận cho du khách, vì vậy hướng dẫn viên cần phải khéo léo trình bày giảng giải để công an hoặc chính quyền địa phương cho giấy xác nhận với nội dung đơn giản như:

Chúng nhận du khách tên:.....

Hộ chiếu:.....

Đã đến trình báo mất tiền..... đồ đạc

Tại.....

Ngày..... tháng..... năm.....

Xác nhận của công an hoặc chính quyền địa phương

Nếu hướng dẫn viên xử lý như trên thì công an hoặc chính quyền địa phương không thể từ chối xác nhận được về việc khách mất tiền hoặc đồ đạc. Khách có giấy xác nhận đó khi về nước là chứng cứ để được cơ quan có thể đền bù thiệt hại cho du khách. Tất nhiên làm được việc này du khách đánh giá cao công tác hướng dẫn của bạn.

69. KHI ĐOÀN KHÁCH CÓ NGƯỜI BỊ ÓM ĐAU, LÀ HƯỚNG DẪN VIÊN BẠN PHẢI LÀM GÌ?

Vì nhiều lý do khách quan khác nhau như thời tiết, khí hậu, chế độ ăn uống, việc một vài khách trong đoàn bị ốm đau là việc thường có thể xảy ra trong chuyến đi của khách. Người hướng dẫn cần xử lý, linh hoạt trong một số trường hợp như sau:

- Du khách mệt, ốm đau ở mức nhẹ, nằm tại khách sạn nhưng không ảnh hưởng đến tour du lịch:

Trước nhất, hướng dẫn viên phải thể hiện sự quan tâm đến khách, thông báo với khách sạn về trường hợp ốm đau của khách, đặt chế độ ăn kiêng xem ra sao cho phù hợp với yêu cầu bệnh tật, ốm đau của khách. Du khách khi sang Việt Nam thường mang theo số thuốc thông thường để dùng riêng trong hành trình du lịch nên khách sẽ tự dùng thuốc của mình để điều trị việc ốm đau đó. Trường hợp du khách nhờ mua thuốc men để điều trị, hướng dẫn viên phải hết sức cẩn thận trong việc mua thuốc cho khách, nhất thiết phải mua thuốc ở cơ sở y tế của Nhà nước có giấy hướng dẫn cách sử dụng. Trừ trường hợp đặc biệt, hướng dẫn viên không nên tự dùng thuốc của cá nhân mình cho du khách ốm đau sử dụng.

- Trường hợp ốm đau nặng, phải hủy chương trình tham quan du lịch

Tốt nhất đưa đến cơ sở y tế gần nhất để cơ sở y tế đó xử lý điều trị. Tại các thành phố lớn, hướng dẫn viên nên đưa ngay đến bệnh viện quốc tế. Mọi chi phí về việc điều trị của du khách, phía khách phải chịu trách nhiệm. Thông thường khách du lịch khi sang thăm Việt Nam đều có mua bảo hiểm ốm đau, vì vậy cơ quan bảo hiểm sẽ lo toàn bộ chi phí cho khách. Hướng dẫn viên cần thông báo việc ốm đau của du khách cho công ty để công ty phối hợp cùng đoàn khách báo cho công ty bảo hiểm phía bạn lo liệu kịp thời cho du khách. Nhiều du khách do ốm đau nặng phải hủy bỏ lịch trình tham quan tiếp theo, hướng dẫn viên phải nhanh chóng báo cáo công ty biết các thủ tục cần thiết cho du khách như: hủy chuyến bay cũ, mua vé máy bay khứ hồi cho khách về nước... phù hợp với bệnh tật đau yếu của khách.

Người hướng dẫn viên phải hết sức bình tĩnh xử lý thông thạo các việc trên. Sau khi du khách ốm đau nằm tại bệnh viện có cơ quan bảo hiểm của khách chịu trách nhiệm, hướng dẫn có thể tiếp tục hướng dẫn các thành viên còn lại của đoàn thực hiện lịch trình tham quan du lịch. Khi đó tránh đề cập nhiều đến việc ốm đau của thành viên trong đoàn, hướng sự chú ý tập trung của các thành viên còn lại vào chuyến tour cho vui vẻ.

70. TRƯỜNG HỢP KHÁCH ĐANG TRÊN ĐƯỜNG RA SÂN BAY VỀ NƯỚC MÀ XE BỊ HỎNG (CÁCH SÂN BAY 30-40KM) LÚC NÀY KHÁCH LO LẮNG SÓT RUỘT VÔ CÙNG, TẤT CẢ KHÁCH NHÌN PHẢN ỨNG CỦA HƯỚNG DẪN VIÊN. VÌ VẬY HƯỚNG DẪN VIÊN LÚC NÀY PHẢI XỬ LÝ RA SAO?

Hướng dẫn viên cần trao đổi qua với lái xe về tình trạng hư hỏng xe và tìm biện pháp khắc phục. Hướng dẫn viên cần trợ giúp đắc lực cho lái xe lúc này, cần thông báo để khách an tâm, chẳng hạn nói: “Xe chúng ta bị hỏng nhẹ, không lo lắng, hiện lái xe đang tích cực chữa. Tôi sẽ tới bưu điện hay trạm công an gần nhất điện thoại về công ty du lịch Việt Nam... để tìm xe thay thế, nếu xe chúng ta bị hỏng nặng, các bạn cứ yên tâm”.

Những lời nói của hướng dẫn viên lúc này khiến cho khách an tâm hơn.

71. KHI DU KHÁCH CÓ HÀNH VI PHẠM PHÁP, BẠN LÀM GÌ?

Đối với những trường hợp nghiêm trọng như khách ăn cắp, buôn lậu bị bắt quả tang, say rượu đập phá hoặc sử dụng ma túy, hướng dẫn viên có thể thực hiện theo phương châm mà hầu như có in trong sách giới thiệu của tất cả các công ty du lịch: “Công ty có quyền chấm dứt tour du lịch của bất kỳ du khách nào có hành vi phạm pháp, phá vỡ tiến trình của chuyến tham quan”. Việc chấm dứt tour của khách là một vấn đề nghiêm túc, bởi vì điều đó có thể dẫn bạn và công ty của bạn đến bị kiện cáo. Bởi vậy trước khi công ty của bạn ra quyết định chấm dứt tour du lịch của du khách có hành vi vi phạm pháp luật và an ninh kể trên, bạn phải báo cáo rõ cho lãnh đạo công ty của mình biết và phải ghi đầy đủ những hành vi vi phạm của khách, tên, địa chỉ, chữ ký xác nhận của người làm chứng...

72. KHI ĐOÀN KHÁCH CỦA BẠN GẶP TAI NẠN GIAO THÔNG TRÊN ĐƯỜNG BẠN PHẢI LÀM GÌ?

Đoàn du khách quốc tế dọc đường xe bị tai nạn giao thông, trong đó có vài trường hợp khách bị thương từ nhẹ đến nặng:

- Trước hết phải thật bình tĩnh, tìm mọi cách cấp cứu các nạn nhân, đưa họ vào các điểm y tế gần nhất để sơ cứu và nếu cần thiết tìm phương tiện chuyển ngay người bị thương nặng đến bệnh viện gần nhất.

- Lập biên bản xác nhận mọi tình tiết lúc xe bị nạn với đầy đủ chữ ký của trưởng đoàn khách và những người chứng kiến sự việc, và chữ ký của các nhà chức trách địa phương: cảnh sát giao thông, bảo hiểm xã hội, ngoại vụ,...(nếu có).

- Thông báo nhanh nhất về công ty du lịch của mình để thông báo cho cơ quan chủ quản của khách biết phối hợp giải quyết.

- Lập biên bản xác nhận tài sản của nạn nhân phải chuyển đi viện.
- Tìm phương tiện giao thông khác để tiếp tục chương trình cho khách.
- Lái xe của đoàn ở lại làm việc với cơ quan chức năng có liên quan.

73. ĐOÀN KHÁCH CÓ NGƯỜI TỬ VONG, HƯỚNG DẪN VIÊN PHẢI XỬ LÝ NHƯ THẾ NÀO?

* Trường hợp khách chết đuối:

- Khi phát hiện khách bị đuối nước phải nhanh chóng tìm mọi cách cứu vớt nạn nhân và sơ cứu, sau đó dùng phương tiện nhanh nhất chuyển đến cơ sở y tế, bệnh viện gần nhất để yêu cầu cấp cứu tiếp theo.

- Sau đó lập biên bản xác định mọi tình tiết lúc khách bị nạn với đầy đủ chữ ký của trưởng đoàn khách, các nhân chứng, các nhà chức trách địa phương: công an, y tế, bảo hiểm, ngoại vụ,...

- Thông tin nhanh nhất cho lãnh đạo của mình biết để có hướng giải quyết, đồng thời báo cho đơn vị chủ quản của khách biết phối hợp giải quyết.

- Lập biên bản tài sản cá nhân của nạn nhân.

- Đề nghị công ty du lịch cử người theo dõi việc cấp cứu cho nạn nhân tại bệnh viện.
- Tiếp tục tổ chức thực hiện chương trình còn lại cho đoàn khách du lịch.

* Trường hợp khách tử vong đột xuất:

Tử vong hiếm khi xảy ra. Nhưng nếu có xảy ra, người hướng dẫn phải thực hiện các bước sau:

1. Báo cho cảnh sát chính quyền địa phương ngay lập tức.
2. Báo cho lãnh đạo công ty của mình biết để công ty điện cho hãng bảo hiểm cho gia đình, bạn bè người quá cố.
3. Báo cho nhân viên lãnh sự nếu có thể.
4. Làm hết khả năng để an ủi những người còn lại và hướng suy nghĩ của họ vào chuyến tour.
5. Ở lại với người bị nạn cho tới khi biên bản của cảnh sát, chính quyền địa phương, hoặc lãnh sự đã hoàn thành và các nhà chức trách nhận trách nhiệm trông coi thi thể của người bị nạn. Để đảm bảo thực hiện chương trình du lịch công ty của bạn có thể cử hướng dẫn viên và lái xe khác thay thế tiếp tục phục vụ đoàn. Bạn sẽ vắng mặt trong khoảng nửa ngày . Hãy tế nhị và thông cảm hơn đối với những người đồng hành của người đã chết.

74. ĐOÀN KHÁCH GẶP HỎA HOẠN Ở KHÁCH SẠN

Hỏa hoạn ở khách sạn rất hiếm khi xảy ra. Nhiều khách sạn hoặc cơ quan du lịch trao cho du khách một bản hướng dẫn những điều cần làm và không nên làm khi hỏa hoạn xảy ra. Bạn có thể tế nhị đề cập tới một số điều trong đó với đoàn hoặc những cá nhân có vẻ đặc biệt lo lắng về vấn đề này. Bạn phải hết sức ý thức về những điều sau:

- Phải nhớ các lối ra của khách sạn khi bạn vào phòng.
- Quy định chỗ để chìa khóa phòng cố định

Nếu hỏa hoạn xảy ra, trước hết bạn hãy hết sức bình tĩnh, không được quá lo sợ, vì nếu quá lo sợ bạn sẽ quẩn trí, phải nhanh nhẹn tùy cơ ứng biến sơ bộ như sau:

1. Có thể hô hoán để mọi người biết. Nếu máy điện thoại làm việc, hãy bình tĩnh gọi đúng số máy cứu hỏa, thí dụ hiện nay ở Việt Nam là 114, để họ đến cứu giúp đoàn và chính bạn.
2. Hãy làm mọi việc để có thể giúp đỡ khách của mình. Hãy nhớ những người lính cứu hỏa trong trường hợp nghiêm trọng đó không chắc nhanh bằng bạn được.
3. Sờ cửa bằng lòng bàn tay trước khi mở. Nếu thấy quá nóng thì đừng mở, ở lại trong phòng của mình, vì lối ra của bạn chắc chắn đã bị lửa bao vây.
4. Nằm sát xuống sàn (chỗ đó có không khí để thở) nếu khói quá dày.
5. Mở cửa sổ (đập vỡ nếu cần thiết) thoát khỏi. Treo một chiếc ga giường ngoài cửa sổ làm hiệu cho người đến cứu.
6. Nhét khăn mặt và ga giường ướt vào các khe quanh cửa
7. Buộc một chiếc khăn ướt quanh mũi và miệng
8. Tìm một lối thoát tốt nhất có thể cho bạn. Nếu có thể thoát ra bằng lối cầu thang bộ, không đi thang máy, chạy xuống nếu khói không ngăn cản đường bạn. Trường hợp khói ngăn cản đường bạn hãy chạy ngược lên trên lầu...

75. TRONG HÀNH TRÌNH DU LỊCH BẰNG ÔTÔ ĐOÀN KHÁCH GẶP TRỤC TRẠC NHƯ TẮC ĐƯỜNG, THỜI TIẾT XẤU, LŨ LỤT. BẠN LÀM GÌ VỚI TÌNH HUỐNG NÀY?

Đoàn gặp trục trặc trên đường, thời tiết xấu, lũ lụt, tùy theo mức độ tình hình mà hướng dẫn viên phối hợp với lái xe linh hoạt tìm ra cách xử lý cho phù hợp. Chẳng hạn, nếu tắc đường, bạn hãy xem có thể đi bằng con đường khác được hay không, tuy có thể đường tồi điếm tham quan dài hơn. Sau khi quyết định như vậy bạn phải thông báo với đoàn khách để khách biết. Nhiều khi tắc đường chỉ vì trên đường đi có đống đất sụp lở từ trên đồi núi xuống hoặc một tảng đá to chắn mất đường. Bạn phải cùng với lái xe linh hoạt khôn khéo tận dụng mọi phương tiện có thể giải quyết trục trặc đó, nhiều khi bạn phải biết tận dụng sức mạnh của chính du khách hay những người bạn là dân cư ở địa phương đó hay người đồng minh bất ngờ đi đường giúp đoàn của bạn thoát khỏi trục trặc, nhiều khi chỉ cần một chiếc xẻng là có thể giải quyết được đống đất đá sụp lở chắn đường

của đoàn khách của bạn. Vì vậy khi đưa các đoàn khách lên miền núi vào mùa mưa bão, hướng dẫn viên nhắc nhở lái xe mang theo chiếc xăng và một vài dụng cụ thô sơ. Những dụng cụ này nhiều khi là người trợ thủ đắc lực giúp bạn trong tình huống khó khăn...

Có trường hợp xe của đoàn khách gần tới điểm tham quan (cách khoảng dăm ba kilômet) gặp chiếc cầu sập mà chỉ xe thô sơ có thể qua được, còn chiếc xe của đoàn bạn không qua được. Lúc này bạn có thể thuê phương tiện thô sơ như xe ôm đưa đoàn khách tới điểm tham quan. Sau khi tham quan xong, bạn lại dùng phương tiện thô sơ như xe ôm đó đưa khách qua cầu. Tuy có tốn kém một chút về mặt tiền bạc, xong đoàn khách sẽ đánh giá rất cao tài “xoay xở”, biến khó thành khôn của bạn.

Trường hợp gặp lũ lụt quá lớn, đoàn bạn bị tắc đường thì tốt nhất phải liên lạc báo về cho người điều hành du lịch biết để có thể thay đổi lịch trình của đoàn khách cho phù hợp. Bạn phải lưu tâm đến việc bố trí ăn ngủ, đặc biệt là các chuyến bay tiếp theo của đoàn. Vì lịch chuyến bay của đoàn là một việc hết sức hệ trọng đối với đoàn khách. Trong khi chờ đợi bạn phải linh hoạt tìm nơi an toàn nhất cho tính mạng và tài sản của đoàn khách như đưa đoàn tới nhà ủy ban, tỉnh ủy địa phương đó, hoặc tìm nhà dân bên đường lo liệu cho đoàn khách... Là hướng dẫn viên bạn phải luôn theo dõi dự báo thời tiết. Nếu có dự báo áp thấp nhiệt đới, bão, bạn cùng khách và công ty giải quyết cho phù hợp tình hình thực tế.

V. CÁC TÌNH HUỐNG LIÊN QUAN TỚI CÁC MỐI QUAN HỆ CỦA KHÁCH, HƯỚNG DẪN VIÊN CÙNG CÁC QUAN TÂM CỦA ĐOÀN KHÁCH

76. KHI GIỮA CÁC KHÁCH CÓ BẤT ĐỒNG VỀ VIỆC THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH THAM QUAN, BẠN XỬ LÝ RA SAO?

- Có trường hợp hướng dẫn viên đi với đoàn 30 khách theo chương trình Hà Nội đi Hạ Long có rẽ vào thành phố Hải Phòng thăm chùa Dư Hàng. Khi tới Hải Phòng, đại đa số du khách đề nghị hướng dẫn viên thôi không rẽ vào thăm chùa Dư Hàng nữa mà đi thẳng đến Hạ Long sớm, trước khi mặt trời lặn, để du khách có thể tranh thủ tắm biển-trong khi đó chỉ có dăm ba khách phản đối, yêu cầu vẫn thăm chùa Dư Hàng thành phố Hải Phòng theo chương trình.

- Do thiếu kinh nghiệm hướng dẫn viên đã áp dụng theo kiểu “thieu số phục tùng đa số”, đã chiều theo số đông du khách bỏ qua Hải Phòng không thăm chùa Dư Hàng. Việc này tưởng nhỏ nhưng hậu quả không lường được, số du khách thiếu số kia khi về nước đã báo cáo cho hãng bên phía bạn kiện lại công ty du lịch đã không thực hiện đúng chương trình và đòi bồi thường thiệt hại. Tất nhiên phía Việt Nam không những phải hoàn lại tiền khách không thăm chùa Dư Hàng thành phố Hải Phòng mà còn giảm uy tín.

Trường hợp trên hướng dẫn viên nên xử lý như sau:

Tới Hải Phòng, hướng dẫn viên cho thăm chùa Dư Hàng theo đúng chương trình và xin lỗi số đông du khách yêu cầu không thăm chùa Dư Hàng và nói chân thật với họ rằng: nếu quý vị ở vào địa vị của tôi thì các vị cũng không thể làm khác được vì thăm chùa Dư Hàng là một phần của chương trình đã thỏa thuận ký kết giữa hai hãng Việt Nam và nước bạn. Người hướng dẫn có thể không đưa khách thăm chùa Dư Hàng chỉ với điều kiện duy nhất: tất cả 30 khách đều ký vào biên bản xác nhận toàn đoàn xin nghỉ thăm chùa Dư Hàng.

77. THEO CHƯƠNG TRÌNH BUỔI SÁNG ĐOÀN KHÁCH CỦA BẠN TỚI THĂM TRẠI TRẺ MỒ CÔI. SẮP ĐẾN GIỜ ĐI ĐOÀN KHÁCH BÁO BẠN NGHĨ KHÔNG THĂM NỮA. BẠN CÓ CÁCH NÀO KHIẾN ĐOÀN KHÁCH CỦA BẠN LẠI VUI VẺ NHẬN LỜI ĐI THĂM TRẠI TRẺ MỒ CÔI?

Nghệ thuật biết khơi dậy lòng trắc ẩn thương trẻ của du khách cũng là tài xử thế của hướng dẫn viên. Thí dụ: theo chương trình buổi sáng đoàn khách của bạn tới thăm trại trẻ mồ côi. Sắp đến giờ đi đoàn khách báo lại hướng dẫn viên xin hủy chương trình thăm trại trẻ mồ côi để đi chợ mua sắm. Bình thường thì hướng dẫn viên có thể thực hiện yêu cầu của khách. Thế nhưng hướng dẫn viên nói: “Các quý vị thử tưởng tượng xem, hàng mấy chục em bé ở trại mồ côi đang ngóng chờ cuộc thăm của các vị. Từ chiều qua các em rất sung sướng khi nhận được tin đoàn tới thăm, thậm chí có em chuẩn bị một số bài hát tặng đoàn. Nếu các vị không tới thì các em bé sẽ vô cùng thất vọng. Đề nghị các vị xem lại quyết định của mình. Có thể các vị sẽ thu xếp thời gian đi mua sắm muộn lại một chút được không?”. Đến lúc này đoàn khách sẽ không có ý định hủy bỏ chương trình đi thăm trại trẻ mồ côi nữa.

78. MỘT SỐ DU KHÁCH TRANH GIÀNH CHỖ NGỒI TRÊN XE, BẠN PHẢI LÀM GÌ VỚI TÌNH HUỐNG ĐÓ?

Nếu cuộc hành trình của khách tiến hành dài ngày trên ô tô xảy ra việc: trên xe ô tô có chỗ được xem là tốt, chỗ khác được xem là xấu. Để đảm bảo công bằng cho khách, tránh cãi vã, phàn nàn giữa các du khách, hướng dẫn viên phải áp dụng một hệ thống đổi chỗ ngồi:

- Chỉ định chỗ ngồi cho lần đầu tiên khách lên xe: bạn cần áp dụng ngay quyền hạn của bạn, trong sơ đồ chỗ ngồi mà bạn đã sắp xếp từ trước. Hãy cố gắng cho bạn bè ngồi gần nhau, bắt đầu từ hàng ghế ở cuối xe. Khi chỉ định cho khách chỗ ngồi lần đầu tiên phải thật chính xác, nói những câu như: “Bây giờ mời quý vị ngồi ở hàng ghế thứ năm, bên phía lái xe” hay “Bây giờ ông (bà) ngồi ở hàng đầu, bên cửa ra vào” đừng nói “Ồ bên phải hay bên trái” vì đây phụ thuộc vào việc khách quay mặt về hướng nào. Nếu xe không quá chật hãy để trống hàng ghế cuối.

- Trong một hệ thống đổi chỗ ngồi cho một tour dài ngày điển hình, khách phải chuyển chỗ lên trên một hàng ghế: lấy ví dụ, nếu phải đổi chỗ sau bữa ăn trưa, thông báo cho khách mang hành lý, đồ đạc chuyển lên hàng ghế trên. Những người ngồi hàng ghế đầu có thể chuyển xuống hàng ghế cuối cùng. Vậy hãy khuyên họ để lại hành lý trên ghế và mang xuống khi quay lại. (Bởi vì trên ô tô hai bên đường không có số hàng lý như nhau, nên những người ngồi gần nhau có thể phải tách ra). Hệ thống này cho phép khách được ngồi ở tất cả các hàng ghế trong suốt chuyến đi.

- Tính toán thời gian đổi chỗ dựa vào thời gian khách sử dụng chỗ ngồi: thật không công bằng nếu đổi chỗ của khách ngồi trên hàng ghế đầu khi thời gian tour mới được nửa ngày, và nửa ngày tour đó ít dùng xe. Hãy giải thích cho đoàn khách là họ sẽ đổi chỗ sau 2-3 giờ ngồi xe. Trong tour nhiều ngày, bạn hãy đổi cho khách một lần một ngày. Không được đổi chỗ ngồi của khách khi xe đang chạy vì khách sẽ hết sức nhón nháo, không an toàn. Hãy để đến khi dùng xe (như lúc khách đi ăn cơm) hãy thông báo về thời gian đổi chỗ cho ngày hôm sau.

Hướng dẫn viên phải theo dõi số lần đổi chỗ trong sơ đồ ngồi của riêng bạn, việc làm này rất hữu ích vì khách tham quan hay quên, lẫn lộn chỗ ngồi. Bạn dễ dàng quyết định khách ngồi đúng chỗ qua sơ đồ và qua số lần đổi chỗ. Như vậy hướng dẫn viên đã ngăn ngừa được va chạm của du khách, tạo không khí đoàn kết trong đoàn.

79. TRƯỜNG HỢP NGƯỜI HƯỚNG DẪN SUỐT TUYẾN VÀ NGƯỜI DẪN ĐỊA PHƯƠNG CÙNG ĐI PHỤC VỤ MỘT ĐOÀN KHÁCH, TRONG KHI GIỚI THIỆU NGƯỜI HƯỚNG DẪN ĐỊA PHƯƠNG CÓ THỂ DỊCH CHỮA CHUẨN XÁC HOẶC CUNG CẤP THÔNG TIN CHỮA CHUẨN LẮM, HOẶC ĐOÀN KHÁCH CHÊ TRÌNH ĐỘ NGƯỜI HƯỚNG DẪN ĐỊA PHƯƠNG, LÀ NGƯỜI HƯỚNG DẪN SUỐT TUYẾN CỦA ĐOÀN BẠN SẼ XỬ LÝ RA SAO?

- Người hướng dẫn suốt tuyến phát hiện thấy người hướng dẫn địa phương giới thiệu cho du khách tại cuộc tham quan chưa đầy đủ, còn thiếu sót thì hướng dẫn viên suốt tuyến cũng không nên tự ý nói chen vào ngay tức khắc khiến cho người hướng dẫn địa phương tự ái, tốt nhất là khi gần kết thúc cuộc tham quan, hướng dẫn viên suốt tuyến trao

đổi thống nhất lại với hướng dẫn viên địa phương về nội dung còn thiếu để bổ sung hoặc đính chính những điểm cần thiết.

- Cần phải nói thêm rằng từ khi xuất hiện hướng dẫn viên địa phương lễ tự nhiên du khách có sự nhận xét đánh giá, so sánh về trình độ ngoại ngữ cũng như trình độ nghiệp vụ của hai hướng dẫn viên. Có thể có trường hợp du khách khen hướng dẫn viên này, chê hướng dẫn viên kia. Hướng dẫn viên được khen phải hết sức tế nhị, khiêm nhường, không tự phụ và không hòa theo khách chê bai người đồng nghiệp của mình. Tốt nhất hướng dẫn viên được khen nên nói: “Đồng nghiệp của tôi là một hướng dẫn viên tốt, rất nhiệt tình với các vị, về mặt nghiệp vụ bạn đó có thể còn có điểm chưa làm thỏa mãn quý vị, song tôi tin rằng trong tương lai không xa, bạn đó sẽ trở thành hướng dẫn viên hoàn hảo”.

80. KHI LÁI XE CỦA ĐOÀN ĐẾN MUỘN GIỜ LÀM CHO CÁ ĐOÀN KHÁCH RẤT SỐT RUỘT, BỰC BỘI, LÀ HƯỚNG DẪN VIÊN BẠN NÊN XỬ LÝ NHƯ THẾ NÀO?

Khi lái xe đến muộn giờ hẹn: đôi khi xảy ra việc lái xe đến không đúng giờ hẹn làm cho khách du lịch và hướng dẫn viên rất lo lắng, bực mình. Khi lái xe đến, việc trước tiên là hướng dẫn viên đề nghị khách lên xe, sắp xếp chỗ ngồi nhanh chóng để thực hiện cuộc tham quan du lịch. Tránh trường hợp hướng dẫn viên đỏ mặt tía tai phê bình gay gắt lái xe ngay trước mặt khách, làm như vậy không khí giữa hướng dẫn viên và lái xe sẽ căng thẳng. Sau khi khách du lịch ngồi yên trên xe thực hiện cuộc tham quan, hướng dẫn viên mới hỏi, tìm hiểu nguyên nhân lái xe đến muộn. Lúc này lái xe trình bày rõ nguyên nhân như: tắc đường, chờ mua xăng, xe hỏng hóc,... Người hướng dẫn phê bình nhẹ lái xe và thông báo cho du khách biết nguyên nhân lái xe đến muộn, có thể xin lỗi khách, lần sau lái xe sẽ rút kinh nghiệm. Xử lý như vậy sẽ giữ được không khí vui vẻ của đoàn khách, quan hệ giữa lái xe và hướng dẫn viên sẽ hết sức tốt đẹp.

81. BẠN CÙNG LÁI XE PHỤC VỤ ĐOÀN KHÁCH. LÁI XE CỦA ĐOÀN CÓ CÁ TÍNH MẠNH, NÓNG NẢY, TỐC ĐỘ XE CHẠY KHÔNG AN TOÀN, VIỆC HẸN GIỜ GIÁC VỚI LÁI XE HAY GẶP TRỰC TRẠC, BẤT ĐỒNG VỚI LÁI XE BẤT KỲ LÚC NÀO CŨNG CÓ THỂ XẢY RA. LÀ HƯỚNG DẪN VIÊN BẠN PHẢI LÀM GÌ TRONG NHỮNG TÌNH HUỐNG ĐÓ?

- Một số lái xe có cá tính mạnh (nóng nảy) đôi khi muốn chiếm quyền lãnh đạo. Khách du lịch sẽ không hài lòng nếu bạn để lái xe cầm micro và bắt đầu ra lệnh. Trong trường hợp này bạn phải nhẹ nhàng nhưng cương quyết không cho lái xe làm như vậy.

- Mâu thuẫn giữa hướng dẫn viên và lái xe có thể xảy ra bất kỳ lúc nào. Người hướng dẫn không được thể hiện xung đột va chạm với lái xe trước mặt khách du lịch. Dù người lái xe có sai trái bao nhiêu, hướng dẫn viên cũng cần bình tĩnh hơn ai hết, trường hợp xấu nhất thì điện về cơ quan xin xe khác thay thế, hoặc sẽ báo cáo lãnh đạo biết sau. Tránh tình trạng bất đồng giữa hướng dẫn viên và lái xe được giải quyết bằng vũ lực ngay trước mặt khách (rất tiếc đã xảy ra trường hợp hướng dẫn viên và lái xe giải quyết bằng vũ lực ngay trước mặt khách du lịch).

- Nhắc nhở khéo lái xe tôn trọng luật pháp trên đường, an toàn tính mạng. Khi lái xe vi phạm luật trên đường, trừ trường hợp đặc biệt, còn hướng dẫn viên phải hướng về phía luật pháp.

Đối với lái xe đã quen biết: hướng dẫn viên biết được chắc chắn lái xe có tinh thần trách nhiệm cao, việc hẹn có thể được thỏa thuận đơn giản bằng miệng như: thời gian: sáng mai 9-11-1998, lúc 7h30, địa điểm: địa chỉ công ty-30 Lý Thường Kiệt, Hà Nội. Đối với lái xe chưa quen biết lâu, mới đi công tác với nhau lần đầu và các trường hợp hết sức quan trọng như tiễn đoàn vào sáng sớm... thì tốt nhất viết cho lái xe mẫu giấy hẹn đón đoàn vào thời gian và địa điểm hết sức rõ ràng. Đã xảy ra không ít trường hợp do hướng dẫn viên chỉ dặn lái xe bằng miệng nên khi lái xe lái xe quên không đón đoàn khách, anh ta không nhận lỗi mà còn đổ lỗi cho hướng dẫn viên. Vì vậy các bạn phải hết sức lưu ý trường hợp trên.

82. KẾT THÚC CHUYẾN TOUR DU LỊCH, KHÁCH CHO BẠN CHỨT QUÀ TIỀN “TÍP”. BẠN CẦN XỬ LÝ RA SAO KHI NHẬN TIỀN “TÍP” CỦA KHÁCH?

Việc nhận quà biếu của du khách nước ngoài tặng hướng dẫn viên cũng là một vấn đề hướng dẫn viên cần hết sức lưu ý, nhất là thời buổi cơ chế thị trường ngày nay, qua biếu của du khách nhiều khi lại biểu hiện bằng “phong bì”.

Trước hết chúng ta phải hiểu rằng, việc du khách sau khi kết thúc chương trình du lịch có món quà cho hướng dẫn viên, có thể chỉ là một chiếc huy hiệu, một cây bút viết, một cuốn sổ tay hay một ít tiền (không nhiều lắm) là một việc bình thường thể hiện lòng biết ơn của du khách đối với những người trực tiếp phục vụ họ. Thế nhưng, đối với hướng dẫn viên du lịch chân chính, có lòng tự trọng cần phải biết rằng phần giá trị cao nhất của món quà là ở chỗ: đó là sự biểu hiện của lòng biết ơn, sự cảm phục, sự công nhận của du khách về trình độ nghiệp vụ cao, kiến thức uyên bác, sự lịch lãm, tình người của hướng dẫn viên. Giá trị của món quà trên tinh thần đó là vô giá và bền vững. Khi xác định được như vậy, dù là một chiếc huy hiệu, một cây bút viết... hướng dẫn viên nhận với tư thế đàng hoàng, không giấu giếm, nhận quà biếu của du khách vẫn giữ được tư thế con người, đó là một đòi hỏi và cũng là nghệ thuật của hướng dẫn viên du lịch. Tránh tình trạng hướng dẫn viên có những động tác như: gọi ý khách puốc-boa, có cử chỉ giấu giếm khi nhận quà biếu của khách. Các bạn hướng dẫn viên nên nhớ rằng mọi cử chỉ của bạn-đàng hoàng hoặc không đàng hoàng khi nhận quà biếu đều không lọt qua được con mắt và sự đánh giá của du khách nước ngoài đối với bạn.

83. BẠN HƯỚNG DẪN ĐOÀN KHÁCH NƯỚC NGOÀI, TRONG ĐOÀN CÓ MỘT THÀNH VIÊN GỐC VIỆT, BIẾT TIẾNG VIỆT. KHI BẠN ĐANG GIỚI THIỆU CHO CẢ ĐOÀN KHÁCH, MỘT THÀNH VIÊN GỐC VIỆT NÀY CỨ THƯỜNG XUYÊN HỎI, TRAO ĐỔI CHEN NGANG VỚI BẠN BẰNG TIẾNG VIỆT TRƯỚC CẢ ĐOÀN. LÀ HƯỚNG DẪN VIÊN BẠN PHẢI LÀM GÌ VỚI TÌNH HUỐNG NÀY?

Trường hợp trên thường xuyên xảy ra đối với đoàn có một, hai thành viên gốc Việt. Nhiều khi người thành viên gốc Việt đó chỉ có ý thể hiện mình là người Việt Nam, nói được tiếng Việt, thể hiện mặt mạnh có sự hiểu biết am tường về Việt Nam trước đoàn

khách. Đây là động cơ không có gì xấu, thế nhưng bạn không thể để thành viên du lịch này làm hỏng bài giới thiệu thuyết trình của bạn. Bạn là hướng dẫn viên cho toàn đoàn chứ không phải hướng dẫn viên riêng cho thành viên gốc Việt đó. Vì vậy bạn phải xử lý sao cho tế nhị, vừa giữ thể diện cho người thành viên gốc Việt kia, vừa bảo đảm công việc hướng dẫn đoàn khách.

Bạn nên thỏa thuận với thành viên đó: trong khi giới thiệu, hướng dẫn chung cho toàn đoàn chỉ nói chung một ngôn ngữ mà khách yêu cầu như tiếng Anh, Pháp... và không nói tiếng Việt. Khi hết chương trình tham quan du lịch, ví dụ buổi chiều, sau buổi tham quan khi chỉ có 2 người bạn sẵn sàng trao đổi và trả lời các câu hỏi của các thành viên gốc Việt bằng tiếng Việt.

Nếu làm được như trên thì mọi việc sẽ tốt đẹp cho cả ba phía: đoàn khách, hướng dẫn viên và người khách gốc Việt.

84. ĐOÀN DU LỊCH CÓ SỐ LƯỢNG ĐÔNG KHÁCH THƯỜNG CÓ TRƯỞNG ĐOÀN (TOUR LEADER HAY ACCOMPAGNATEUR) ĐI CÙNG ĐOÀN ĐỂ PHỤC VỤ KHÁCH TỐT HƠN. NHƯ VẬY LÀ TRONG CUỘC HÀNH TRÌNH DU LỊCH CỦA KHÁCH, NGƯỜI HƯỚNG DẪN ĐOÀN VỚI TRƯỞNG ĐOÀN CÓ SỐ ĐIỂM GẦN NHƯ HAI BẠN ĐỒNG NGHIỆP. ĐÔI KHI NGƯỜI TRƯỞNG ĐOÀN LỢI DỤNG UY TÍN CỦA HÃNG, ĐÃ CÓ MỘT SỐ LẦN SANG THĂM VIỆT NAM, KÍCH ĐỘNG DU KHÁCH ĐƯA RA ĐÒI HỎI QUÁ ĐÁNG NGOÀI CHƯƠNG TRÌNH TOUR DU LỊCH ĐÃ KÝ KẾT, HOẶC KHI HƯỚNG DẪN VIÊN ĐANG TRÌNH BÀY GIỚI THIỆU TUYÊN ĐIỂM THAM QUAN DU LỊCH, TRƯỞNG ĐOÀN KHÁCH NÓI CHEN NGANG, TRANH GIÀNH VIỆC GIỚI THIỆU CHO ĐOÀN KHÁCH, GẶP TÌNH HUỐNG NÀY LÀ HƯỚNG DẪN VIÊN BẠN XỬ LÝ NHƯ THẾ NÀO?

- Đối với việc lợi dụng uy tín của hãng, có một số lần đã sang thăm Việt Nam, trưởng đoàn kích động khách đưa ra đòi hỏi qua đáng ngoài chương trình, hướng dẫn viên trước hết có thái độ rất mềm mỏng nhưng nói rõ cho đoàn về thỏa thuận ký kết giữa hãng và công ty mà bạn hướng dẫn. Phải thể hiện rằng bạn đã làm tất cả với trách nhiệm của bạn để đoàn khách thực hiện đúng, đầy đủ chương trình tham quan du lịch,

còn với một số đề đạt của du khách ngoài chương trình, bạn là hướng dẫn viên phải báo về công ty xin ý kiến giải quyết, nếu sau khi nhận được yêu cầu bổ sung của đoàn khách, công ty chấp nhận thực hiện những đề nghị ngoài chương trình bổ sung đó, bạn sẽ hướng dẫn đoàn thực hiện theo yêu cầu bổ sung của đoàn khách.

- Trường hợp trưởng đoàn khách tranh giành giới thiệu tuyến điểm tham quan du lịch, thể hiện là người rất am tường, có nhiều kiến thức về Việt Nam, lấy uy tín trước mặt du khách. Hướng dẫn viên nên bàn bạc thống nhất với trưởng đoàn: về cơ bản nhiệm vụ hướng dẫn là của bạn, tuy vậy ở một vài tuyến điểm nếu trưởng đoàn yêu cầu được giới thiệu cho đoàn khách bạn cũng nên tế nhị chấp nhận cho hài hòa.

Tóm lại biết phối hợp công tác với trưởng đoàn khách một cách hài hòa và tế nhị. Tránh tranh luận gay gắt căng thẳng với trưởng đoàn ngay trước mặt khách là cách xử lý tốt nhất của bạn.

85. KHI KHÁCH CÓ HÀNH VI, CỬ CHỈ KHÔNG LỊCH SỰ VỚI HƯỚNG DẪN VIÊN, VÍ DỤ: ĐỂ TỔ LÒNG KHEN NGỢI CÓ DU KHÁCH LẤY TAY XOA ĐẦU HƯỚNG DẪN VIÊN, HOẶC TẠI PHÒNG ĂN KHÁCH SẠN MỘT DU KHÁCH DÙNG MỘT NGÓN TAY VÃY VÃY NHIỀU LẦN RA HIỆU GỌI MỘT NỮ HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH ĐANG NGỒI ĂN BÀN BÊN CẠNH. GẶP TÌNH HUỐNG TRÊN BẠN XỬ LÝ RA SAO?

- Trường hợp du khách xoa đầu hướng dẫn kẻ trên, hướng dẫn viên đó không nên hất tay khách ra, vì làm như vậy chẳng lịch sự chút nào, khách đâu có chủ tâm xấu. Bạn hãy nói nhỏ giải thích cho du khách đó ở Việt Nam, chỉ có người lớn khi khen trẻ con mới xoa đầu còn giữa những người ngang hàng, như giữa du khách và hướng dẫn viên không nên xoa đầu dù cho là khen ngợi nhau.

- Trường hợp một du khách lấy một ngón tay vẫy vẫy nhiều lần nữ hướng dẫn viên du lịch, tốt nhất nữ hướng dẫn viên đó vẫn đứng dậy và đi ra phía khách, lắng nghe lời đề nghị và thực hiện yêu cầu của khách. Sau khi thực hiện xong, nữ hướng dẫn viên nói với khách du lịch: ở Việt Nam khi gọi nhau, nhờ việc gì người ta không lấy một ngón tay ra hiệu như kiểu ngày xưa làm rồi, và đặc biệt lại để gọi người đó là phụ nữ. Hướng

dẫn viên giải thích như vậy cho du khách bằng một giọng giảng giải ôn tồn, chân thành cho du khách thì chắc chắn là du khách đó sẽ xin lỗi vì cử chỉ không đúng của mình và thầm cảm ơn bạn.

86. KHÁCH NGỎ LỜI CÓ Ý ĐỊNH TỚI THĂM NHÀ, GIA ĐÌNH BẠN. LÀ HƯỚNG DẪN VIÊN BẠN NÊN XỬ LÝ RA SAO?

Trước kia, khi du khách đặt vấn đề là tình huống khó xử, thường hướng dẫn viên từ chối khéo nhã ý đến thăm nhà mình của du khách là tốt nhất, trừ trường hợp ngoại lệ bạn có thể đưa khách về nhà mình thăm. Lúc đó để tránh phiền hà đến bạn, bạn cần báo cáo cho cơ qua biết, nhất là du khách tới thăm bạn từ các nước không phải là nước xã hội chủ nghĩa.

Nay tình hình đã khác, giữa du khách và hướng dẫn viên quan hệ cởi mở hơn. Khi khách đặt vấn đề muốn đến thăm nhà bạn, nếu xem xét hoàn cảnh, gia đình bạn có điều kiện thuận lợi, bạn có thể đưa khách du lịch tới thăm nhà-gia đình bạn. Còn nếu có những lý do khách quan, bạn có thể tìm ra lý do gì đó, ví dụ: Bạn chưa có gia đình riêng, hiện ở nhờ nhà cô, bác gì đó... để từ chối khéo, tế nhị việc đưa khách tới thăm nhà bạn.

87. ĐOÀN KHÁCH ĐANG THỰC HIỆN HÀNH TRÌNH DU LỊCH TRÊN XE, LÁI XE TỰ ĐỘNG MỞ BẢN NHẠC MÀ LÁI XE ƯA THÍCH ĐỂ NGHE VÀ CÓ THỂ CHO ĐOÀN KHÁCH CÙNG NGHE. BẠN PHẢI LÀM GÌ VỚI TÌNH HUỐNG ĐÓ?

Trước hết bạn phải hiểu rằng hướng dẫn viên cũng như lái xe là người phục vụ đoàn khách. Khách là “thượng đế” vì vậy hướng dẫn viên nên trao đổi nhẹ nhàng với lái xe hãy đừng mở nhạc để hướng dẫn viên hỏi ý kiến của khách có thích nghe nhạc trên xe không. Trường hợp khách không thích nghe nhạc, hướng dẫn viên bảo lái xe không tiếp tục mở nhạc trên xe nữa. người hướng dẫn phải giải quyết sao cho tế nhị, vừa lòng khách, không gây căng thẳng giữa hướng dẫn viên và lái xe.

88. TRƯỚC KHI BẠN HƯỚNG DẪN KHÁCH THỰC HIỆN MỘT CUỘC HÀNH TRÌNH DU LỊCH TRÊN XE, ĐÔI KHI CÓ NGƯỜI QUEN, THÂN, BẠN BÈ, ĐỒNG NGHIỆP CÙNG CÔNG TÁC ĐỀ NGHỊ BẠN, CHO ĐI NHỜ XE CÙNG ĐOÀN KHÁCH. BẠN NÊN XỬ LÝ RA SAO?

Trước tiên là hướng dẫn viên, bạn phải hiểu được rằng khách mua tour du lịch thăm đất nước bạn đã phải trả tiền cho mọi dịch vụ liên quan đến chuyến tour, trong đó có dịch vụ vận chuyển, vì vậy khách là chủ của phương tiện vận chuyển đó. Bạn không cần hỏi ý kiến khách, nếu xe còn nhiều chỗ trống, khách chấp nhận bạn mới cho khách đi nhờ xe cùng đoàn khách. Để tạo không khí vui vẻ thuận lợi trước cuộc hành trình. Bạn nên trao đổi với du khách từ trước về việc bạn cho người thân đi nhờ xe. Nếu được đoàn khách chấp nhận thì tốt, trường hợp khách không chấp nhận, bạn báo cho người thân của bạn thông cảm. Không nên trước giờ xuất phát lên đường, trước đoàn khách, trước người xin đi nhờ xe, bạn mới đề cập việc đi nhờ xe mà du khách không chấp nhận; như thế sẽ tạo ra không khí kém vui vẻ giữa đoàn khách và bạn. Đối với người lạ không quen biết, hướng dẫn viên không được cho đi nhờ xe cùng đoàn khách.

89. TRONG KHI BẠN ĐANG GIỚI THIỆU TRÊN XE THỰC HIỆN CUỘC CITY TOUR PHẦN ĐÔNG DU KHÁCH LẮNG NGHE BẠN, TRỪ MỘT VÀI DU KHÁCH CỨ NÓI CHUYỆN RIÊNG. LÀ HƯỚNG DẪN VIÊN BẠN NÊN XỬ LÝ RA SAO? HOẶC CÓ ĐOÀN KHÁCH KHI BẠN ĐANG GIỚI THIỆU TRÊN XE VỀ CẢNH VẬT HAI BÊN ĐƯỜNG HOẶC CHỦ ĐỀ GÌ ĐÓ, ĐOÀN KHÁCH CỨ NÓI CHUYỆN RIÊNG VÀ ĐỀ NGHỊ BẠN KHÔNG CẦN GIỚI THIỆU GÌ CẢ, ĐỂ ĐOÀN ĐƯỢC NGHỈ NGƠI, TỰ DO NGẮM CẢNH. LÚC ĐÓ NGƯỜI HƯỚNG DẪN VIÊN CÓ GIỚI THIỆU CHO DU KHÁCH NỮA HAY KHÔNG?

Trường hợp 1: Là hướng dẫn viên bạn phải lưu ý đến nhược điểm tự nhiên của khách, thí dụ: khi đoàn thực hiện city Tour, lúc bạn đang giới thiệu, đôi lúc một vài du khách nói chuyện riêng với nhau gây ảnh hưởng đến chung quanh. Gặp tình huống đó bạn nên dừng cuộc giới thiệu và nhìn vào số khách nói chuyện riêng gây ồn ào với ý trách nhẹ (không được nhìn về ánh mắt căm tức). Nếu làm như vậy chưa được, hướng dẫn viên có thể nói bằng giọng lịch sự với số du khách làm ồn: “xin lỗi các ngài trên xe

hơi ồn, nhiều du khách không nghe được lời giới thiệu của tôi” hoặc là: “ Tôi rất hiểu các ngài có nhiều ấn tượng mới và muốn chia sẻ với bạn bè. Đề nghị các ngài có thể làm việc đó vào cuối buổi tham quan thì tốt hơn”.

Hướng dẫn viên nói và mỉm cười với một vài du khách đó. Nếu hướng dẫn viên xử lý như vậy thì trong đại đa số các trường hợp đều đạt kết quả, mối quan hệ giữa hướng dẫn viên và đoàn khách tốt đẹp.

Trường hợp 2: khi cả đoàn nhất trí đề nghị bạn không cần giới thiệu gì nữa, tốt nhất bạn thực hiện theo đề nghị của đoàn khách. Bạn hãy hết sức bình tĩnh, không được tự ái và tìm hiểu nguyên nhân của lời đề nghị đó của đoàn khách vì đoàn khách du lịch mà bạn là hướng dẫn viên cũng có thể là đoàn khách đặc biệt: Họ biết quá nhiều thông tin về Việt Nam và mục đích của đoàn chỉ cần được xem cảnh vật, thiên nhiên là đủ. Họ muốn im lặng, không thích “ồn ào”. Tránh tình trạng có hướng dẫn viên xử sự cứng nhắc: Yêu cầu đoàn khách ngồi im lặng trong phút ít để hướng dẫn viên giới thiệu. Điều đó thực sự không cần thiết.

90. BẠN ĐANG HƯỚNG DẪN ĐOÀN KHÁCH CỦA BẠN TẠI PHÒNG ĂN TẠI PHÒNG ĂN, BỔNG DỪNG BẠN GẶP MỘT VÀI DU KHÁCH CŨ MÀ TRƯỚC ĐÂY BẠN ĐÃ TỪNG HƯỚNG DẪN HỌ, CÁC DU KHÁCH CŨ SAU KHI CHÀO HỎI MỜI BẠN ĂN UỐNG CÙNG HỌ. GẶP TÌNH HUỐNG NÀY BẠN SẼ XỬ LÝ RA SAO?

Trước hết bạn phải hiểu rằng nhiệm vụ của bạn là hướng dẫn đoàn khách mà công ty giao cho bạn. Bạn phải luôn quan tâm, lo lắng, chăm sóc cho đoàn khách mà bạn đang hướng dẫn. Vì vậy khi gặp lại khách cũ bạn hãy thể hiện hết sức sự vui vẻ mừng rỡ, sung sướng được gặp lại họ tới thăm đất nước Việt Nam một lần nữa. Bạn có thể dành ít phút tới hỏi thăm họ như những người bạn thân thiết, còn đối với lời mời bạn ăn uống vui vẻ ngay tại nhà ăn đó, trước hết bạn cảm ơn họ, sau đó bạn nên từ chối khéo hoặc hẹn gặp lại họ vào thời gian khác phù hợp, vì bạn đang còn “bận” hướng dẫn đoàn khách của bạn. Việc xử lý như vậy bạn sẽ làm vừa lòng cả hai đoàn khách.

Tránh tình trạng có hướng dẫn viên thiếu tế nhị, gặp tình huống trên đã nhận lời mời ăn uống cùng du khách cũ. Trước co mắt của du khách mà bạn đang hướng dẫn: Việc ăn nhậu của bạn là thiếu tế nhị, du khách rất có thể xem thường công tác hướng dẫn của bạn.

91. BẠN LÀ HƯỚNG DẪN VIÊN NỮ ĐI HƯỚNG DẪN ĐOÀN KHÁCH 2 NGƯỜI (CẶP VỢ CHỒNG), NGƯỜI CHỒNG LUÔN TỎ RA “QUAN TÂM” ĐẾN BẠN HOẶC HOẶC BẠN LÀ HƯỚNG DẪN VIÊN NAM ĐI HƯỚNG DẪN ĐOÀN KHÁCH LÀ CẶP VỢ CHỒNG MÀ NGƯỜI VỢ THƯỜNG “ĐỀ Ý” ĐẾN BẠN. LÀ HƯỚNG DẪN VIÊN BẠN NÊN XỬ LÝ RA SAO?

Trong hai trường hợp nêu trên thường xảy ra với trường hợp bạn là hướng dẫn viên nữ, chúng ta hãy xem xét trường hợp 1:

Bạn là hướng dẫn viên nữ, khi được người chồng tỏ ra “quan tâm” đến bạn như thường xuyên sử dụng nhiều mỹ từ tỏ lời khen ngợi công tác hướng dẫn của bạn, luôn tỏ ra “quan tâm” đến bạn, mời bạn ăn uống thêm ngoài tour du lịch... bạn hãy hết sức cẩn thận. Trước hết về công tác giới thiệu trong hành trình du lịch hay tại mỗi điểm tham quan bạn nên giới thiệu cho cả cặp vợ chồng cùng nghe. Nếu trên đường tới điểm tham quan vì lý do gì đó như đường sá xấu, khách mệt mà hai vợ chồng có ý kiến trái ngược nhau, thí dụ: khi đưa cặp vợ chồng tới tham quan chùa Hương, khi đã tới chùa Thiên Trù người chồng muốn bạn đưa tiếp và thăm động Hương Tích, còn người vợ không muốn đi nữa, mặc dầu sau đó bạn đã thỏa thuận được với cả hai vợ chồng quyết định để người vợ ngồi chờ ở chùa Thiên Trù, còn bạn cố gắng đưa người chồng vượt qua quãng đường dài vào thăm động Hương Tích với thời gian khá lâu. Như vậy khi phải chờ đợi một mình sốt ruột với thời gian khá lâu, người vợ rất có thể nảy sinh ý nghĩ: Bạn đã “bỏ rơi” bà ta và bà ta sẽ dễ không hài lòng với công tác hướng dẫn của bạn vì bạn quá nhiệt tình đối với người chồng bà ta. Trong thời gian rỗi của chuyến tour du lịch có đôi lúc người chồng thích nói chuyện riêng với bạn, bạn phải hết sức lưu ý, tốt nhất câu chuyện trao đổi giữa bạn với người chồng nên công khai trước mặt vợ của du khách, nếu có thể, hãy để cho người vợ nghe được nội dung, chủ đề của cuộc nói chuyện giữa bạn và ông chồng bà ta. Bạn hãy luôn luôn thể hiện sự quan tâm tới cả hai người như nhau, thậm

chí bản còn phải tỏ ra quan tâm tới người vợ hơn một chút, gợi ý xem người vợ có hiểu hết nội dung giới thiệu của bạn không, nếu người vợ có câu hỏi, bạn hãy lắng nghe và biết trả lời một cách tốt nhất các câu hỏi của người vợ. Đối với việc người chồng mời bạn cùng ăn uống vui vẻ ngoài tour du lịch bạn hãy khéo từ chối. Bạn phải xử lý thế nhĩ sao cho đừng để người vợ có cảm tưởng bạn nhận sự “quan tâm” của người chồng du khách đối với bạn. Đây là tình huống hết sức phức tạp đã từng xảy ra không ít lần trong ngành du lịch: Có cặp vợ chồng (thường đại diện là người chồng) phát biểu hoặc ghi trong phiếu nhận xét “Tourist’s remark” của khách đánh giá công tác hướng dẫn khi kết thúc tour du lịch ở Việt Nam rất tốt về công tác hướng dẫn của bạn. Thế nhưng khi về nước vì lý do “khách quan” như thấy người chồng “quá quan tâm đến bạn” nên người vợ đã điện fax sang công ty bạn chê trách công tác hướng dẫn của bạn; nội dung hoàn toàn ngược lại với lời khen của người chồng khi kết thúc tour du lịch.

Vì vậy khi bạn là hướng dẫn viên nữ đi hướng dẫn đoàn khách có cặp vợ chồng bạn phải hết sức cẩn thận.

Trường hợp bạn là hướng dẫn viên nam đi hướng dẫn cặp vợ chồng, về nguyên tắc bạn hãy xử lý như trường hợp hướng dẫn viên nữ đi với cặp vợ chồng nêu trên.

92. SAU KHI BỎ TRÍ ĐÓN ĐOÀN KHÁCH ĂN NGHỈ TẠI KHÁCH SẠN, ĐÃ THỐNG NHẤT CHƯƠNG TRÌNH TOUR DU LỊCH VỚI ĐOÀN KHÁCH, TRƯỚC KHI RỜI KHÁCH SẠN VỀ NHÀ RIÊNG CỦA MÌNH BẠN LÚNG TÚNG KHÔNG BIẾT CÓ NÊN THÔNG BÁO SỐ ĐIỆN THOẠI NHÀ RIÊNG CỦA MÌNH CHO KHÁCH KHÔNG?

Trường hợp này cò hai ý kiến trái ngược nhau:

- Ý kiến thứ nhất: Trước khi về nhà riêng của mình hướng dẫn viên nên thông báo số điện thoại nhà riêng của mình cho toàn đoàn biết. Điều này thể hiện bạn là một hướng dẫn viên luôn quan tâm đến đoàn khách. Sẵn sàng bất cứ lúc nào cũng đáp ứng yêu cầu của khách.

- Ý kiến thứ hai: Bạn không cần thiết phải cho số điện thoại của mình cho đoàn khách, vì mọi việc xảy ra khi đoàn ăn, nghỉ, báo khách sạn phải chịu trách nhiệm. Bạn

cho rằng bạn chỉ chịu trách nhiệm với đoàn khách khi thực hiện tour du lịch, còn buổi tối khi bạn về nhà riêng là thời gian bạn được hoàn toàn tự do thoải mái.

Cả hai cách xử lý trên đều có mặt hay và hạn chế của nó. Tốt nhất bạn xử lý như sau:

Trước khi rời khách sạn về nhà riêng của mình, bạn nên thông báo cho bộ phận lễ tân khách sạn mà du khách ở và người trưởng đoàn du lịch (nếu có) biết số điện thoại nhà riêng của bạn, để nếu có tình huống khẩn cấp xảy ra đối với đoàn khách, lễ tân khách sạn hoặc người trưởng đoàn có thể liên lạc trực tiếp với bạn. Bạn không nên báo số điện thoại nhà riêng của mình cho từng thành viên của đoàn khách biết. Bởi rất có thể gây cho bạn nhiều phiền toái, ví dụ: Chỉ vì bỗng nhiên thấy trong phòng mình thiếu một chiếc khăn tắm trong đêm khuya (có khi 12 giờ đêm hoặc 1-2 giờ sáng nhưng khách không nhận ra điều này) gọi điện thoại đến nhà riêng của bạn lúc bạn đang ngủ say để đề nghị bạn giải quyết cho “sự cố” này mà bạn theo thông lệ khách chỉ cần điện cho bộ phận lễ tân khách sạn là có thể dễ dàng giải quyết được. Trường hợp bạn nghỉ cùng khách sạn với đoàn khách, bạn nên thông báo số điện thoại phòng ở của mình trong khách sạn để cho đoàn khách biết.

Cần phải nói thêm rằng, đối với đoàn khách du lịch đặc biệt quan trọng, khách Vip là hướng dẫn viên, khi rời khách sạn về nhà riêng của mình nên thông báo số điện thoại nhà riêng của mình cho đoàn khách.

93. BẠN PHÁT HIỆN RA MỘT DU KHÁCH TRONG ĐOÀN KHÁCH CÓ TÍNH TẮT MẮT NHƯ TẠI PHÒNG ĂN CỦA KHÁCH SẠN, BẠN NHÌN THẤY MỘT DU KHÁCH LẤY TRỘM MỘT CHIẾC THÌA BẰNG BẠC HAY MỘT LỌ HOA BẰNG PHA LÊ DẦU VÀ TÚI HOẶC BIẾT CHẮC CHẮN DU KHÁCH LẤY MỘT ĐỒ VẬT GÌ ĐÓ CỦA KHÁCH SẠN HIỆN ĐỂ TRONG VA-LI HOẶC TÚI XÁCH CỦA DU KHÁCH. GẶP TÌNH HUỐNG NÀY BẠN PHẢI LÀM GÌ?

Bạn nên hiểu rằng trước một số đồ vật nhỏ nhắn xinh xắn ở khách sạn, đôi khi một vài du khách không làm chủ bản thân đã nảy ra ý định lấy số đồ vật xinh xắn hay

thay đó để làm kỷ niệm chứ không phải do quá tham lam. Vì vậy gặp tình huống này bạn phải xử lý tế nhị sao cho thỏa mãn được hai mục đích:

- Lấy lại được giá trị đồ vật cho khách sạn.
- Giữ được thể diện cho khách, không làm cho khách quá bẽ mặt, xấu hổ.

Trước hết bạn nên thông báo cho khách sạn biết sự việc và cùng bộ phận khách sạn xử lý như sau:

- Nếu ngay sau khi du khách lấy đồ vật của khách sạn, du khách còn phải thanh toán một vài khoản rồi mới rời khách sạn thì bộ phận thanh toán thực hiện việc thanh toán các khoản chi phí bình thường theo thông lệ các khoản khách sử dụng, cuối bản thanh toán ghi thêm bản bổ sung: Giá trị đồ vật mà khách chót lấy mà bạn và khách sạn biết chắc chắn đồ vật đó còn đang nằm trong tư trang hành lý của khách. Người đại diện khách sạn khi thanh toán thêm khoản này nên thông báo tế nhị cho du khách đại để: Đây là bản hóa đơn ghi lại các khoản chi phí của ngày sử dụng trong thời gian ở khách sạn chúng tôi. Trong đó có một khoản bổ sung. Về khoản bổ sung xin được thông báo cho ngày như sau: Chúng tôi biết ngài rất thích.....(tên đồ vật mà khách lấy) thực giá của nó khi mới là.....khách sạn chúng tôi đã sử dụng, Nay trừ khấu hao vì vậy nhượng lại cho ngài với giá “hữu nghị” là..... Rất mong ngài nhất trí trả bổ sung cho khoản này.

Tới đây khách đã “hiểu” và phần đông “cảm ơn” và chấp nhận ngay việc thanh toán thêm khoản đó.

- Trường hợp du khách không phải thanh toán trực tiếp với khách sạn, vì có thể công ty bạn lo toàn bộ khâu thanh toán này, thì tốt nhất sau khi sự cố tắt mắt của du khách xảy ra, bạn thông báo khách sạn trực tiếp gặp khách đề nghị khách trả thêm khoản bổ sung tương đương giá trị đồ vật mà khách còn giữ. Trình tự cách làm về nguyên tắc như trên.

- Cần phải nói thêm rằng nếu giá trị của đồ vật khách lấy trộm quá nhỏ bé không đáng kể thì hướng dẫn viên nên bỏ qua cho du khách, phải linh hoạt khéo léo tế nhị, không được xử lý quá cứng nhắc làm tổn thương tới danh dự của du khách.

94. TRONG KHI THỰC HIỆN TOUR DU LỊCH (NHƯ TRƯỚC KHI TỚI ĐIỂM THAM QUAN, TRONG THỜI GIAN THAM QUAN, VUI CHƠI GIẢI TRÍ...) CÓ DU KHÁCH GỬI BẠN GIỮ HỘ TƯ TRANG, TIỀN, VÀNG, BẠC, ĐÁ QUÍ. GẶP TÌNH HUỐNG NÀY, LÀ HƯỚNG DẪN VIÊN, BẠN XỬ LÝ RA SAO?

Trước hết bạn nên hiểu rằng, việc du khách có ý định nhờ bạn giữ, trông hộ tư trang, tiền vàng, đá quý... là việc bình thường vì khi ở Việt Nam đặc biệt ở những chỗ đông người trong thời gian thực hiện tour du lịch đoàn khách coi bạn gần như là người bạn đáng tin cậy nhất chính vì vậy mà du khách đặt vấn đề nhờ bạn trông hộ đồ quý giá trên. Tuy vậy, gặp tình huống này người hướng dẫn phải hết sức cẩn thận và xử lý theo một số cách như sau:

Cách thứ nhất: Nếu đồ đạc mà du khách gửi chỉ đơn giản là một chiếc áo khoác, một đôi giày, một ít tiền không nhiều (cần phải đếm trước mặt du khách khi nhận). Bạn có thể nhận giữ hộ trong một điều kiện không gian, thời gian rất cụ thể nào đó. Là hướng dẫn viên của đoàn, bạn khó có thể từ chối trước một đề nghị giữ hộ đồ vật đơn giản của khách như vậy.

Cách thứ hai: Nếu thứ du khách gửi là đồ vật quý giá đắt tiền như một chiếc ví có nhiều tiền, vàng bạc, đá quý... bạn nên từ chối vì nếu bạn nhận giữ hộ du khách số thứ giá trị trên là việc hết sức mạo hiểm. vì ai đó có thể biết trước chuyện gì xảy ra nếu như sau khi nhận lại đồ đạc du khách bảo mất tiền trong ví. Nhiều du khách, vì trong quá trình ở Việt Nam đã tiêu pha đi rồi. Hoặc là sau khi nhận lại vàng, bạc du khách bảo là vàng giả thì lúc đó ai sẽ là người minh oan cho bạn. Cho nên gặp tình huống này, tốt nhất bạn nên dùng lời khéo léo từ chối việc du khách nhờ bạn giữ tư trang, vàng bạc, đá quý... là tốt nhất.

95. DU KHÁCH HỎI BẠN NHIỀU CÂU HỎI SẮC SẢO HỌC BÚA NHƯ CÁC CÂU HỎI LIÊN QUAN ĐẾN CHẾ ĐỘ CHÍNH TRỊ. BẠN CÓ NHẤT THIẾT TRẢ LỜI TẤT CẢ CÁC CÂU HỎI ĐÓ KHÔNG?

Phải chăng hướng dẫn viên phải trả lời tất cả các câu hỏi của khách? Không nhất thiết. Bởi vì không một hướng dẫn viên nào có thể am tường tất cả mọi vấn đề trên đời này. Cho nên không có gì là kém, nếu hướng dẫn viên không trả lời đầy đủ một vài câu hỏi. Còn nếu bạn trả lời bâng quơ, qua loa cho xong chuyện về các câu hỏi có tính chất nguyên tắc thì đây lại là điều tệ hại nhất. Trường hợp này hướng dẫn viên trả lời thẳng: “Bây giờ tôi chưa giải đáp được câu hỏi này, tôi sẽ nghiên cứu và sẽ trả lời ngài sau”. Đó là câu trả lời tốt nhất.

96. CHÚNG TA THỬ TRẢ LỜI MỘT VÀI CÂU HỎI LIÊN QUAN ĐẾN CHÍNH TRỊ MÀ DU KHÁCH HAY HỎI HƯỚNG DẪN NHƯ:

- Ai là nhân vật số một của Việt Nam hiện nay?
- Chủ nghĩa xã hội theo bạn bây giờ là gì?
- Vai trò của một vài đồng chí trong bộ chính trị...

Chúng ta thử trả lời câu hỏi thứ hai và thứ ba của loại câu hỏi này. Để trả lời câu hỏi: Chủ nghĩa xã hội là gì? Khách đặt câu hỏi này là có ý khiêu khích ta, trước sự việc Liên Xô cũ và các nước xã hội chủ nghĩa ở Đông Âu đã sụp đổ, để dồn hướng dẫn viên vào thế bí không trả lời được, trong khi Đảng và Nhà nước ta vẫn tuyên bố kiên định đưa nước ta tiến lên theo con đường xã hội chủ nghĩa. Vì vậy hướng dẫn viên phải có câu trả lời xác đáng. Chúng ta có thể trả lời như sau: Mỗi nước và mỗi dân tộc có quyền lựa chọn chế độ chính trị cho đất nước mình. Nhân dân chúng tôi lựa chọn chủ nghĩa xã hội như là con đường phát triển tốt đẹp nhất của mình. Nếu chúng ta trả được như vậy là hoàn toàn đúng với tư tưởng của Đảng ta và khách không thể khiêu khích chúng ta được.

Để trả lời câu hỏi thứ 3 của loại này, chúng ta không nhất thiết phải trả lời trực tiếp. Ta có thể trả lời ngắn gọn, đại ý: về mặt nguyên tắc, Bộ Chính trị của Đảng là cơ quan lãnh đạo của tập thể cao nhất đó. Tất nhiên chúng ta không phủ nhận vai trò của cá nhân. Chúng tôi cho rằng trả lời như vậy là đủ.

97. KHI ĐOÀN KHÁCH CỦA BẠN ĐI ÔTÔ NGANG QUA PHỐ ĐIỆN BIÊN PHŨ - HÀ NỘI NHÌN THẤY BỨC TƯỢNG LÊ-NIN, CÓ DU KHÁCH HỎI BẠN TẠI SAO Ở LIÊN XÔ CŨ NGƯỜI TA ĐÃ HẠ BỆ TƯỢNG LÊ-NIN MÀ Ở VIỆT NAM LẠI DỰNG TƯỢNG LÊ-NIN LÀM GÌ? GẶP TONHF HUÔNG NÀY CÁC BẠN XỬ LÝ RA SAO?

Trước hết bạn phải hiểu rằng du khách đặt câu hỏi này có thể có dụng ý xấu, bài bác tư tưởng Lê-nin, coi tư tưởng Lê-nin là lỗi thời, lạc hậu... hoặc lại có thể chỉ vì tò mò đưa ra câu hỏi mang tính chính trị này để xem hướng dẫn viên trả lời ra sao. Vì vậy khi trả lời câu hỏi loại này bạn phải hết sức thận trọng, đưa ra câu trả lời xác đáng. Câu trả lời của bạn về cơ bản phải thỏa mãn được câu hỏi của khách, đồng thời câu trả lời của bạn phải đúng với chủ trương đường lối của Đảng và Nhà nước ta.

Về đại thể bạn có thể trả lời như sau: Việc một số nơi ở nước Nga người ta hạ bệ tượng Lê-nin, đây là công việc nội bộ của nước họ. Còn ở Việt Nam nhân dân Việt Nam chúng tôi dựng tượng theo truyền thống như sau: chúng tôi thường dựng tượng những người có công với đất nước như các vị anh hùng dân tộc, thí dụ: Lê Lợi, Quang Trung, Trần Hưng Đạo, Hồ Chí Minh. Bên cạnh đó chúng tôi dựng tượng hoặc đặt tên đường phố bằng tên những danh nhân thế giới, những người có tư tưởng tiên bộ, có công lao đóng góp những thành tựu khoa học xã hội cũng như khoa học tự nhiên cho nhân loại nói chung và cho nhân dân Việt Nam nói riêng như: Paster, Yecsanh... Nhân dân Việt Nam chúng tôi dựng tượng Lê-nin là dựng tượng một danh nhân theo tinh thần ấy. Chúng tôi dựng tượng Lê-nin vì chúng tôi đánh giá cao lý tưởng cao đẹp của tư tưởng Lê-nin cũng như của Mác, đó là: Xây dựng trên trái đất này một chế độ tốt đẹp, trong đó không có người bóc lột người, một xã hội mà người dân được làm chủ đất nước mình, mtooj xã hội công bằng, hạnh phúc và văn minh. Đó chẳng phải là lý tưởng, ước mơ cao đẹp của loài người hay sao? Theo chúng tôi, Lê-nin cũng như Mác là những nhà triết học vĩ đại của thế kỷ XIX và XX. Việc chúng tôi dựng tượng Lê-nin là thể hiện sự trân trọng của nhân Việt Nam đối với lý tưởng vĩ đại của Lê-nin, đánh giá cao lý tưởng cao đẹp ấy. Và xin nói thêm rằng tại một số nước thuộc hệ thống các nước TBCN, người ta có hạ bệ tượng Mác đâu. Vì vậy việc dựng tượng và hạ tượng một người nào đó là công việc nội bộ của một nước.

98. SAU KHI THỰC HIỆN THỦ TỤC CHECK IN VÀO KHÁCH SẠN Ở TRONG THÀNH PHỐ, CÓ DU KHÁCH HỎI BẠN VỀ HỆ HÔNG GIAO THÔNG CÔNG CỘNG VÀ ĐẶC BIỆT LÀ VIỆC SỬ DỤNG PHƯƠNG TIỆN GIAO THÔNG ĐƠN GIẢN, THÔ SƠ CỦA VIỆT NAM NHƯ XÍCH LÔ, XE ÔM NHƯ THẾ NÀO. GẶP TÌNH HUỐNG NÀY BẠN HƯỚNG DẪN DU KHÁCH RA SAO?

Tại thành phố lớn đặc biệt là thủ đô của các nước tiên tiến, để phục vụ người đi lại thường có hệ thống giao thông công cộng rất hiện đại như: Tàu điện ngầm, hệ thống xe buýt, tàu điện bánh hơi, tàu điện, hệ thống xe taxi... cho nên khi đặt chân tới Việt Nam tại các thành phố lớn như: Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh khách thường đưa ra câu hỏi này. Là hướng dẫn viên bạn nên hình dung trước được điều quan tâm đó của khách để hướng dẫn khách được tốt.

Trước hết bạn nên giải thích cho du khách hiểu hoàn cảnh thực tế của Việt Nam. Hệ thống giao thông công cộng của ta còn nghèo nàn, thô sơ và chưa thuận tiện so với các nước của du khách. Về đại thể bạn có thể hướng dẫn cho khách việc sử dụng hệ thống giao thông của Việt Nam như sau:

- Hệ thống giao thông ô tô buýt: Tùy theo khách đang ở Hà Nội hay thành phố Hồ Chí Minh , dựa vào bản đồ hệ thống giao thông công cộng của thành phố để hướng dẫn khách những điều cơ bản của hệ thống giao thông thành phố. Để thể hiện nhiệt tình và sự tận tụy đối với khách, bạn có thể hỏi địa điểm nào mà du khách cần đến. Từ đó bạn có thể hướng dẫn du khách một cách tỷ mỉ, chu đáo, sử dụng các loại phương tiện có thể đưa khách tới địa điểm đó.
- Hệ thống giao thông xe lửa: Bạn có thể hướng dẫn nét chính về hệ thống xe lửa từ thành phố này tới thành phố kia; địa điểm nhà ga xe lửa thành phố.
- Hệ thống xe taxi: Đây là phương tiện tương đối phổ biến thuận tiện ở các thành phố, giá cả phương tiện tương đối hợp lý. Bạn hãy khuyên khách nên sử dụng loại Meter Taxi là loại xe phục vụ tốt, an toàn hơn.
- Phương tiện xe xích lô là loại phương tiện đơn giản, thuận lợi vì có thể đưa du khách vào những đường phố, ngõ nhỏ, nơi đó xe ô tô, taxi không đi vào được. Tuy vậy khi sử dụng phương tiện này bạn hãy hướng dẫn khách biết cách mặc

cả giá của chuyến đi từ nơi xuất phát tới đích cuối cùng với người đạp xích lô trước khi du khách ngồi lên xe. Đây là sự mặc cả, thỏa thuận giữa du khách và người đạp xích lô, không có giá nào là giá chuẩn. Du khách thường phải trả giá cao hơn một chút. Ví dụ: 01 km khoảng 03 – 05 nghìn đồng Việt Nam đối với người Việt Nam; 05 – 08 nghìn đồng Việt Nam đối với người nước ngoài. Khi du khách sử dụng phương tiện này ở các thành phố phía Nam của Việt Nam, giá cả sẽ đắt hơn một chút. Có thể gặp những người lái xe taxi tinh quái và thực dụng hơn. Bạn hãy khuyến cáo du khách không nên thuê xích lô mà người đạp xích lô còn quá trẻ, có thể không an toàn cho khách, khuyên khách chọn những người đạp xích lô đứng tuổi thì an toàn hơn.

- Phương tiện xe ôm là loại phương tiện giản đơn mới xuất hiện ở Việt Nam một số năm trở lại đây. Phương tiện này có các thuận lợi nhanh, gọn, khách có thể đi vào ngõ ngách (hẻm) thuận lợi mà các phương tiện khác không đưa khách tới được. Để yên tâm khách hãy thỏa thuận thuê phương tiện với người lái xe ôm, về cơ bản như cách thỏa thuận với người đạp xích lô như kể trên.
- Bên cạnh một số phương tiện kể trên, tại một số cửa hiệu tư nhân bạ có thể hướng dẫn khách thuê phương tiện xe đạp, xe máy và tự sử dụng các loại phương tiện này để đi tới các địa điểm trong thành phố. Về giá cả, thuê xe đạp khoảng 05 – 10 nghìn đồng/một giờ; xe máy: khoảng 50 – 70 nghìn đồng/một giờ.

Để thuê được phương tiện kể trên, du khách phải đặt một khoản tiền cọc với giá trị của xe hoặc giấy tờ cần thiết như hộ chiếu,... Tại một số khách sạn du khách ở cũng có loại dịch vụ này để đáp ứng nhu cầu đi lại của du khách. Nếu du khách ở tại khách sạn thì thủ tục thuê dịch vụ này đơn giản hơn nhiều.

99. TRONG HÀNH TRÌNH DU LỊCH CÓ ĐOÀN KHÁCH, ĐẶC BIỆT LÀ LẦN ĐẦU TIÊN, GẶP BẤT CỨ THỨ GÌ TRÊN ĐƯỜNG ĐI, KHÁCH CŨNG HỎI NGƯỜI HƯỚNG DẪN, VÍ DỤ: TRONG THẤY BẤT CỨ CÂY CỎI GÌ KHÁCH CŨNG HỎI ĐÂY LÀ CÂY GÌ... KHIẾN CHO BẠN LÚNG TÚNG VÌ KHÔNG PHẢI CÂY NÀO BẠN CŨNG BIẾT TÊN, ĐẶC BIỆT LÀ TÊN CÂY ĐÓ BẰNG TIẾNG NƯỚC NGOÀI. BẠN PHẢI LÀM GÌ ĐỐI VỚI TÌNH HUỐNG ĐÓ?

Trước hết bạn phải hiểu rằng, đối với khách mục tiêu của chuyến du lịch tới nước bạn là nhìn được, thấy được, tìm được điều mới lạ, vì vậy nhiều thứ (phong cảnh, người, vật...) đối với ta là hàng ngày nhìn thấy coi là bình thường, nhưng đối với khách lại là điều lạ, thú vị, hấp dẫn, ấn tượng... Vì vậy bạn phải cố gắng nhiệt thành trả lời các câu hỏi liên tục của khách một cách ngắn, gọn, dễ hiểu cho khách. Đây là công việc của bạn. Những câu trả lời hay, dễ hiểu của bạn về các câu hỏi liên tục trên đường thể hiện trình độ, kiến thức của bạn. Nếu khách hỏi về các loài cây hai bên đường, dù bạn không thể biết hết tên tất cả các loài cây ngay cả bằng tiếng Việt, bạn phải cố gắng trả lời với tinh thần đầy trách nhiệm, tuy bạn không phải là nhà thực vật học, bạn cố gắng tìm hiểu qua sách báo, đồng nghiệp, tích lũy tên gọi của các loài cây để trả lời cho các đoàn khách. Điều này cũng khiến cho du khách rất thú vị và đánh giá cao về năng lực hướng dẫn của bạn. Tránh trường hợp nhiều bạn thường trả lời đại khái cho qua chuyện hoặc tỏ thái độ thờ ơ lãnh đạm khi trả lời các câu hỏi của khách hoặc có bạn trả lời một cách cộc lốc như: “tôi không biết” hoặc “tôi không phải là nhà thực vật học”... khiến cho du khách không vui lòng và xem thường bạn.

Để giúp bạn có thể giới thiệu hoặc trả lời tốt câu hỏi trên của du khách, xin giới thiệu vắn tắt một số cây thường gặp trong hành trình du lịch mà du khách hay hỏi bạn như:

Cây tre

Cây thuộc họ mộc, có thân rễ ngầm, mọc ra những chồi măng ăn được. Thân cao khoảng 10m, phân nhánh, rộng ở các giống, đặc ở các mấu. Chỉ ra hoa một lần trong đời. Tre có thể sống 100 năm. Có khoảng 60 chi và hàng ngàn loài mọc ở vùng nhiệt đới, ở Việt Nam có khoảng 14 chi: tre hoa, mơ, ngà, trúc sao, giang nứa, mai, luồng... Tre được sử dụng trong rất nhiều việc:

- Làm thức ăn: măng tươi, măng chua, măng khô không thể thiếu trong cỗ ngày Tết.
- Làm thuốc: lá tre cùng một số lá thơm như hương nhu, sả, cúc tằng đun sôi xông khi cảm cúm. Nước măng tre dùng chữa hôn mê, chóng khát do sốt cao, lớp vỏ ngoài thân tre chống bệnh trớ ở trẻ em.
- Vật liệu xây dựng: đan phen, liếp, cót, lạt, rui mè, kèo nhà, đồ vật gia đình: Giường, chõng, bàn, ghế, đũa, tấm, rỏ rá...
- Làm nhạc cụ dân gian (sáo trúc, tiêu, khèn, đàn t'rung).
- Vũ khí: gậy tầm vong, tên nỏ, chông...

Tốc độ lớn của tre vào loại nhanh trong các loài cây: hơn 20cm/ngày (lúc còn non)

Tre thật hữu ích, là người bạn thân thiết của người nông dân Việt Nam. Tre bao bọc cho làng, như bức tường thành bảo vệ trong những ngày giông bão. Tre hát ru trong những ngày hè nóng nực. Tre là biểu tượng cho tinh thần của con người Việt Nam: giản dị, cần cù, nhân ái. Trong văn thơ tre là biểu tượng của sự cương trực, sĩ khí: tre là một trong bốn cây quý: tùng, cúc, trúc, mai.

Cây đa

Cây đa to, cao tới 20m, nhiều rễ phụ ở cành, tán rộng xum xuê. Rễ mọc từ thân cây, khi tiếp đất có thể trở thành thân cây phụ. Đa hay được trồng ở sân đình, chùa, đầu làng, bến đò... để lấy bóng mát. Những ngày hè oi bức, đa như một chiếc ô khổng lồ che nắng cho thợ cày, thợ cấy và lũ trẻ mục đồng. Người ta thường hay lập đền thờ dưới gốc vì cho rằng những cây cao bóng cả là nơi trú ngụ của thần linh, quỷ thần. Đối với người Việt Nam, dù đi xa, bao giờ cũng nhớ về quê hương với hình ảnh sâu đậm: cây đa, bến nước.

Cây đề

Cây to, có nhiều rễ phụ mọc từ cành xuống đất, cao đến 20m, cũng thường được trồng ở sân đình, chùa. Lá có cuống nhỏ và dài, phiến lá hình thoi. Giống như đa, đề được coi là nơi ở của quỷ thần. Lá đề là mô típ điêu khắc của đền chùa cổ. Quạt lá đề thường dùng trong các nhà quyền quý.

Cây gạo

Cây to, cao khoảng hơn 15m, thân có gai, cành ngang, hoa mọc thành chùm, nở cuối xuân trước khi ra lá. Đài dày như da bao bọc nụ hoa. Hoa 5 cánh màu đỏ lửa hoặc màu vàng. Nhụy hoa gồm 6 bó: 5 xung quanh và một bó ở giữa, vỏ trong có nhiều lông trắng dài giống như sợi bông, dùng làm nệm gối. Gạo thường trồng ở đầu làng, đình làng lấy bóng mát. Người ta còn nói: cây gạo là cầu nối giữa trời và đất. Gai trên thân cây gạo như những bậc thang, những bông hoa như những vì tinh tú.

Cây đại

Cây to vừa, trồng trong vườn chùa, lãng tã, lá to, dài, mọc so le, gân lá hình lông chim. Hoa chùm, trắng ở mặt ngoài, mặt trong hơi vàng, thơm, có thứ hoa màu đỏ. Hạt có cánh, hoa dùng làm thuốc chữa ho, miền Nam gọi là hoa sứ hay còn gọi là hoa Chămpa.

Cây đại cũng được coi là cây nối giữa trời và đất. Cành cây vươn lên bầu trời hút sinh khí, truyền cho rễ cây sinh lực để chịu đựng giá rét của mùa đông.

Cây mít

Cây to, cao 12-15m. Quả to, mặt ngoài tua tủa gai, mọc nhiều nhất ở thân cây, có khi cả ổ rễ nổi trên mặt đất. Quê hương của mít là vùng Đông Nam Á. Mít được trồng khắp Việt Nam. Đồng bằng sông Cửu Long có nhiều giống mít quý: tổ nữ, mít xiêm có quả quanh năm, múi dày, giòn, ngọt, cùi thơm đặc biệt. Miền Bắc có hai loại: mít dai (múi dày, vị ngọt đậm giòn) và mít mật (múi mềm, hơi nát, vị ngọt mát). Gỗ mít nhẹ, xốp, dai, không bị mối, dùng để tạc tượng, khắc dấu, trộn khuôn đóng bản, khắc bản chữ in. Cây mít biểu tượng của sự giàu có (thành ngữ: nhà ngói cây mít). Ngoài ra người ta cho rằng tượng được tạo bằng gỗ mít, linh hồn sẽ siêu thoát hơn, dễ đạt đến miền cực lạc hơn.

Cây chuối

Cây có thân rễ ngầm, bẹ lá úp vào nhau tạo thành một thân giả hình trụ cao tới 3-4m. Lá to, dài tới 2m, có gân rất to ở giữa, nhiều gân phụ song song. Cây có một bông hoa màu đỏ (hoa chuối lá, chuối tây làm rau sống hay nấu canh).

Quả xếp thành nãi hai tầng, có nhiều loại: Chuối tiêu (quả dài, cong, vỏ dày), chuối ngự (quả ngắn, nhỏ, cong), chuối tây (quả to, vỏ mỏng), chuối hột (quả to, có 5 cạnh và có hột)...

Quả ăn tươi hoặc sấy khô đóng hộp, có giá trị dinh dưỡng cao, ngon bổ. Thân chuối làm thức ăn cho lợn, lá gói giò, gói bánh, chuối xanh nấu ốc, lươn éch.. rất ngon và bổ.

Cây sung

Cây to, cao 20m, không có rễ phụ, lá hình mũi giáo, thường hay bị một loài sâu bọ thuộc họ Payllidae kí sinh gây ra những mụn (vú sung). Quả mọc thành nhóm trên thân cây và các cành to, khi chín màu đỏ thẫm ăn được. Thường trồng ở bờ ao. Gỗ làm chất đốt, đồ mộc và là nguyên liệu tuyệt hảo để chế tạo những con rối nước vì khi còn tươi, gỗ sung có độ mềm vừa phải, dễ đẽo gọt. Khi khô nhẹ quánh, không bị rạn nứt, khi ngâm chịu nước tốt. Nhựa dùng phết điều, trộn với nước điều chữa hắc lào. Quả xanh ăn ghém, có thể muối như muối cà. Sung chín rụng xuống ao nuôi cá; lá dùng ăn gói để khử tanh, nấu cho lợn ăn để có nhiều sữa.

Thành ngữ:

Lòng và cũng như lòng sung (ai cũng giống ai)

Há miệng chờ sung (người lười)

Cây hoa sen

Loài hảo sống ở dưới nước. Thân rễ hình trụ mọc trong bùn, lá có cuống dài nổi trên mặt nước hoặc nhô lên khỏi mặt nước. Hoa xoắn ốc to, màu trắng hoặc hồng; nhị vàng, thơm, dáng đẹp, biểu tượng của sự thanh cao, thường dùng bày bàn thờ. Các bệ thờ tượng Phật thường được phỏng theo môtip hoa sen - do sự thuần khiết, trong hoa đã chứa quả (hạt) ám chỉ thuyết nhân quả - chỉ cõi cực lạc. Theo thuyết của đạo Hindu, rốn của thần Visnu có một bông sen, là nơi ra đời của Thần Brama. Do đó, hoa sen còn tượng trưng cho nguồn gốc của sự sinh sôi. Ngó sen, (thân rễ) dùng làm món ăn, làm thuốc cầm máu. Hạt sen là thuốc bổ chữa suy nhược thần kinh dùng chế biến các món ăn đặc sản (chè sen,

mút sen, chim, gà hầm hạt sen). Nhị sen dùng ướp trà có hương vị tinh khiết tuyệt vời. Hạt sen và tâm sẽ dùng chữa bệnh mất ngủ. Sen già và lá sen dùng để cầm máu, nhị sen dùng làm thuốc đen tóc, bổ máu.

Thành ngữ: *Sen ngó, đào tơ* (ca ngợi sắc đẹp người thiếu nữ)

Cây hoa đào

Cây cao chừng 3 – 4m. Hoa xuất hiện trước lá, màu hồng nhạt hoặc hồng thắm. Có 2 loại đào: đào cho hoa và đào cho quả. Đào ra hoa trong dịp xuân, đặc biệt gần những ngày Tết Nguyên đán ở Việt Nam. Người ta dùng cành đào và hoa đào trang trí trong nhà và trong dịp Tết. Hoa đào là tượng trưng cho mùa xuân Việt Nam.

Cây mai

Cây gỗ nhỏ, nhiều cành, tán dày, lá mọc so le. Hoa có 5 – 9 cánh. Mai có nhiều loại: Mai trắng, mai thanh dài, bách chi mai, hồng mai, mai vàng.

Mai thanh dài: hoa thơm, quả ngâm rượu, thân gỗ nấu nước uống giải nhiệt giải độc.

Bách chi mai: thường nở hai lần, lần sau đẹp hơn lần trước.

Hồng mai: hoa màu hồng, nở vào dịp Tết, vỏ và gỗ nấu nước uống.

Mai vàng: Cây gỗ nhỏ, dùng làm cảnh, hoa màu vàng, nhiều nhụy, hương thơm, nở vào dịp Tết.

Mai dáng đẹp, hoa đẹp. Cành gầy nhỏ nhưng dẻo dai chắc khỏe, vươn lên trong giá rét. Trong những ngày cực rét, mai vẫn có thể nở hoa nên mai được chọn làm một trong tứ quý: tùng, cúc, trúc, mai.

Mai được ví với vẻ đẹp của người thiếu nữ: yếu điệu như mai.

Cây mai rất quan trọng trong ngày Tết, đặc biệt ở miền Nam Việt Nam.

Cây phượng vĩ

Phượng vĩ thường nở hoa vào mùa hè. Hoa phượng vĩ đỏ tươi. Trẻ con thường lấy cánh hoa tết thành những chiếc vòng đội đầu. Phượng thường bắt đầu rụng lá vào cuối mùa thu. Lúc này, lá phượng ngã màu vàng và rơi rụng theo gió, để lại những cành cây khẳng khiu trơ trọi.

Mới nhìn, mọi người hay nhầm cây phượng với cây me vì kiểu lá của chúng. Nhưng cây phượng to hơn cây me, lá phượng to hơn lá me và quả phượng to hơn quả me rất nhiều. Hoa me màu trắng, nhỏ li ti. Lá phượng không ăn được nhưng lá me thì có vị chua rất ngon.

Cây phượng vĩ thường được trồng trong trường học vì nó là loài cây rất gắn bó với tuổi học trò. Đối với học sinh còn ở tuổi thiếu niên, hoa phượng nở báo hiệu một mùa hè vui chơi thỏa thích sau một năm học căng thẳng. Còn đối với những học sinh trung học sắp rời ghế nhà trường, mùa phượng nở báo hiệu mùa thi, mùa chia tay.

Cây lúa

Lúa là nguồn lương thực chính của người dân Việt Nam. Nền văn minh lúa nước có ở Việt Nam từ rất lâu đời (từ thời đồ đá mới). Chính vì vậy, cây lúa rất gắn bó với đời sống của người dân. Tuổi thọ của cây lúa khoảng 4 – 5 tháng. Cuộc đời của cây lúa bắt đầu từ hạt thóc giống của mùa trước. Người ta gieo hạt xuống đất bùn. Khoảng một tháng sau hạt giống này sẽ cho ra một cây mạ. Cây mạ được nhổ từ ruộng mạ đem sang ruộng canh tác đã được cày bừa kỹ càng. Quá trình cấy được tiến hành hoàn toàn bằng tay. Cây mạ được cắm xuống đất với khoảng cách từ 15 – 20 cm giữa mỗi hạt. 1 ha ruộng mạ có thể cung cấp mạ cho 10 ha ruộng canh tác. Sau đó khoảng 3 tháng là đến thời kỳ thu hoạch. Trong suốt thời kỳ này, nước và phân bón rất cần thiết cho sự phát triển của cây. Nắng quá sẽ gây hạn hán, ngược lại, lượng mưa quá nhiều sẽ gây úng lụt. Đến ngày thu hoạch, hạt thóc được sát thành gạo. Phần tấm và cám là thức ăn giàu dinh dưỡng cho gia súc. Phần rơm dùng làm nguyên liệu đun nấu. Có hai loại lúa chính: lúa nếp và lúa tẻ. Đặc thù của lúa nếp là hạt to, thơm, thường dùng để thổi xôi, giã bột làm bánh. Còn lúa tẻ là loại lúa hết sức phổ biến, thường thấy trong bữa ăn của người dân. Gạo tẻ thổi lên gọi là cơm. Ngoài ra, đồng bào dân tộc thiểu số còn trồng trên ruộng bậc thang một loại lúa nữa đó là lúa nương. Lúa này cho năng suất thấp hơn nhiều.

Cây kim giao

Là một trong các loại cây quý hiếm ở Việt Nam. Cây kim giao chỉ thấy nhiều khi tham quan rừng Cúc Phương hay rừng quốc gia Cát Bà.

Cây kim giao cao khoảng trên 10m. Gỗ kim giao là loại gỗ rất quý, thường dùng để làm đĩa cho vua quan. Đĩa kim giao dùng để thử chất độc trong thức ăn. Khi đĩa kim giao gặp phải thức ăn có chất độc, chiếc đĩa sẽ đổi màu.

Cây vạn tuế

Cây có nguồn gốc từ Nam Mỹ. Cây tượng trưng cho sự trường tồn, bất diệt, nên thường được trồng ở đền, chùa, lăng. Trước cửa lăng Bác cũng có trồng vạn tuế. Tuổi thọ của cây được tính dựa trên số lớp vỏ cây. Loài cây này có sức sống như cái tên của nó vậy. Người ta thường nói: khi hoa vạn tuế nở ở đâu là nơi đó có nhiều may mắn, có nhiều lộc.

Cây dừa

Cây dừa có nguồn gốc từ Malaysia. Cây thường trồng ở vùng nhiệt đới. Thân cây cao vút, thẳng tắp, lá dừa xòe tán rộng. Quả dừa to, vỏ màu xanh, cùi dày. Lốp cùi non có thể ăn được. Nước dừa ngọt và bù. Quả dừa mọc thành chùm trên cao. Cùi dừa thường dùng làm thức ăn và nước dừa làm nước cốt nấu chè. Ở Việt Nam dừa được trồng nhiều ở vùng Đồng bằng sông Cửu Long. Chính vì vậy, dừa được coi là một trong các loại hoa quả tượng trưng cho miền Nam. Trong những năm kháng chiến chống Mỹ, hình ảnh cây dừa cao, thẳng tắp giữa lửa đạn, mưa bom tượng trưng cho hình ảnh các cô gái miền Nam kiên cường, bất khuất.

100. TRONG KHI HƯỚNG DẪN ĐOÀN KHÁCH THAM QUAN CÁC CÔNG TRÌNH KIẾN TRÚC CỦA VIỆT NAM NHƯ ĐỀN, CHÙA, MIẾU MAO, LĂNG TẨM... DU KHÁCH THƯỜNG NHÌN THẤY HÌNH ẢNH CÁC CON VẬT: LONG, LY, QUY, PHƯỢNG, NGỰA, TRÁU, CỐC... TRÊN CÁC CÔNG TRÌNH KIẾN TRÚC ĐÓ VÀ HỎI BẠN VỀ Ý NGHĨA CON VẬT ĐÓ. LÀ HƯỚNG DẪN VIÊN BẠN SẼ TRẢ LỜI RA SAO?

Gặp tình huống này bạn có thể tham khảo ý nghĩa nội dung giới thiệu vắn tắt về các con vật để trả lời khách như sau:

- Long (rồng) – thấy nhiều ở lăng tẩm Huế.

Đối với các nước phương Đông nói chung, con rồng là kiệt tác sáng tạo nghệ thuật có lịch sử lâu đời, nhưng cho đến nay chưa có ai nhìn thấy con rồng thật, rồng chỉ là sản phẩm của nghệ thuật, bởi vì rồng không tồn tại trong thế giới tự nhiên mà là sáng tạo nghệ thuật siêu tự nhiên. Cùng với sự phát triển của lịch sử, từ lâu các nước phương Đông hình thành nên quan niệm phổ biến về con rồng, tổng hợp trong con vật linh thiêng này là trí tuệ, tính ngưỡng, lí tưởng, nguyện vọng, sức mạnh...

Trải qua bao đời, các nhà văn nhà thơ, họa sĩ, thợ thủ công ở mỗi nước phương Đông đã dần dần tạo cho con rồng trở thành biểu tượng cao quý và sức sống vĩnh hằng có ảnh hưởng to lớn, ý nghĩa sâu sắc đối với đời sống xã hội ở mỗi nước. Mọi lĩnh vực từ chính trị, kinh tế, văn hóa, tôn giáo đều có mối quan hệ mật thiết với rồng.

Đối với dân tộc Việt Nam, ngoài nét chung nói trên, rồng còn có nét riêng, ý nghĩa riêng, ý nghĩa đầu tiên là dân tộc Việt Nam có xuất xứ là con rồng cháu tiên. Đó là câu chuyện huyền thoại chàng Lạc Long Quân lấy nàng Âu Cơ đẻ ra bọc trăm trứng sau nở thành 100 người con. Từ đó hình ảnh con rồng đã dần dần ăn sâu vào tâm thức người Việt. Hà Nội là thủ đô cả nước, với tên gọi đầu tiên Thăng Long (rồng bay). Vùng Đông Bắc nước ta có Hạ Long (rồng hạ) một trong những thắng cảnh đẹp nhất nước ta. Đồng bằng Nam bộ phì nhiêu được làm nên bởi dòng sông

mang tên Cửu Long (chín rồng). Bên cạnh việc rồng là biểu tượng cho xuất xứ nòi giống dân tộc Việt Nam, rồng còn là thần linh, chủ của nguồn nước mang lại sức sống mãnh liệt, làm cho mùa màng tốt tươi.

- Về sau rồng là biểu tượng của sức mạnh chính vì vậy các vua chúa lấy hình tượng rồng là biểu tượng uy lực triều đình, đến thời Lê, rồng đã trở thành bản mệnh của nhà vua. Hình tượng rồng được thêu lên tấm áo của vua mặc.
- Thời kỳ Việt Nam bị lệ thuộc vào phong kiến phương Bắc, rồng Việt Nam chịu ảnh hưởng của những con rồng thời Tần, Hán, Đường, Tống... và cách điệu hóa dần dần biến thành rồng hoàn chỉnh, tượng trưng cho uy quyền độc tôn của vua chúa phong kiến và thường được trang trí ở những nơi linh thiêng.
- Ở thế kỷ XI, dưới triều đại Lý, chế độ phong kiến Việt Nam bắt đầu xác lập. Một con rồng thật sự của Việt Nam đã được ra đời. Đặc điểm rồng qua các triều đại phong kiến Việt Nam:
 - + Rồng thời Lý là sự kết hợp hài hòa của cá sấu và rắn, có thân dài uốn lượn nhịp nhàng biểu trưng cho sự ổn định xã hội. Rồng không có sừng, tai trên đầu, có hình chữ S – biểu tượng cầu mưa, hạnh phúc nông nghiệp của cư dân trồng lúa nước vốn sinh tụ ở địa bàn Nam Á cổ. Rồng còn có vân rồng hoặc mờ như vẩy rắn, mình tròn, thân lẳn, khúc uốn lượn hài hòa theo mô típ “thất túi”, từ to đến nhỏ dần về phía sau. Viên ngọc trong miệng rồng biểu trưng cho sự sang trọng quý phái.
 - + Rồng thời Trần so với rồng thời Lý, thân hình cấu tạo mập mạp hơn, khúc uốn lượn theo nhịp điệu “thất túi” doãng ra đôi chút, tuy nhiên về đại thể vẫn tuân thủ một số yếu tố tạo hình của rồng thời Lý. Rồng thời Trần có sừng, mõm rồng có đôi thành có vôi (ở chùa Thái Lạc, Hải Hưng), có bờm và đường cong, nói chung mang tính hiện thực hơn so với rồng Lý, biểu tượng cho sự phát triển năng động của thời đại.
 - + Rồng thời Hồ so với rồng Lý, Trần có thân hình mập mạp, biểu hiện sự sung túc, táo bạo.

+ Ròng thời Lê với móng quặp, hình dáng dữ tợn (sừng, râu, mặt, mũi...) ta thấy xã hội Việt Nam đã bước sang giai đoạn khác hẳn, một giai đoạn chịu ảnh hưởng mạnh mẽ của nền văn hóa Trung Quốc, khi nho giáo đã trở thành quốc giáo.

+ Ròng thời Mạc thường thể hiện đa dạng, diện mạo biến đổi luôn so với ròng thời Lý, Trần, Lê sơ trước đó. Râu, tóc ròng dài, mảnh, thưa, lăn tăn như sóng nhẹ, khúc uốn của ròng có lúc theo nhịp điệu làn song nhẹ có khi theo mô típ võng lung yên ngựa, mình nhỏ, thanh, độ dài vừa phải, nhưng vẫn hiền hào không phức tạp, dữ tợn như ròng Trung Quốc. Ròng thời Mạc có các đường uốn khúc tùy tiện với dáng chấp vá, cho ta thấy một thời hỗn độn, phân liệt, tranh chấp liên miên.

+ Ròng thời Nguyễn – triều đại phong kiến cuối cùng của Việt Nam, với hình dáng dữ tợn, hung hãn thiên về dọa nạt bên ngoài, tượng trưng cho thời kỳ Nho giáo đi vào giai đoạn suy thoái...

Hiện nay, ròng vẫn còn được sử dụng trong kiến trúc tôn giáo và theo một số nét: mắt quý, sừng nai, tai thú, trán lạc đà, miệng lang, cổ rắn, vẩy cá chép, chân cá sấu, móng chim ưng. Và con ròng vẫn là hình ảnh sâu đậm đi vào tâm hồn mỗi con người Việt Nam.

- Ly: thấy ở lăng tẩm Huế

Ly hoặc lân là con vật tượng tượng lấy nguyên mẫu đầu sư tử, mình nai, đuôi trâu, ăn cỏ, rất hiền, không hề làm hại một sinh vật nào. Ly hoặc lân tượng trưng cho điềm lành, cho ước vọng thái bình.

- Qui (rùa): thường thấy ở lăng tẩm Huế, Văn Miếu – Quốc Tử Giám, Hà Nội.

Về mặt sinh học, rùa là loài bò sát lưỡng cư, có tuổi thọ cao, có thân hình vững. Rùa có thể nhịn ăn uống mà vẫn sống trong một thời gian dài. Không ăn nhiều, nhịn đói tốt nên rùa được coi là thanh cao, thoát tục. Rùa đội hạc, rùa đi với hạc trong bộ đỉnh thom ngát và thanh tịnh trên các bàn thờ ở các đền, đình, miếu mạo...

Rùa tượng trưng cho sự trường tồn, bất diệt. Rùa đội bia đá, trên bia đá ghi lại sử sách của dân tộc Việt Nam. Như vậy rùa là loài vật chuyên tải thông tin và văn hóa.

Rùa còn là biểu trưng cho sự trường tồn của Phật giáo, tuy không phải là con vật của Phật giáo. Trong một số chùa thời Lý – Trần, rùa được chạm thành tượng bằng đá làm bộ đội bia. Dáng rùa đầu to mập, cựa ra khỏi mai, mõm thuôn nhọn, mắt nhỏ, bốn chân khép sát vào thân mai.

Sau khi toàn thắng quân Minh thế kỷ XV, câu chuyện rùa lấy lại gương báu của Lê Lợi khi nhà vua du thuyền trên hồ Lục Thủy, tên gọi của hồ Hoàn Kiếm lúc bấy giờ - đã được coi là rùa thiêng. Và sau sự việc này, hồ Lục Thủy đổi tên gọi cho đến nay là hồ Hoàn Kiếm – một lăng hoa đẹp nằm giữa trái tim thủ đô Hà Nội. 82 tấm bia đá ghi tên tiến sĩ đỗ đạt được đặt trên lưng rùa, một con vật biểu hiện sự trường tồn hiện còn lưu giữ tại Văn Miếu – Quốc Tử Giám, Hà Nội là một bằng chứng hùng hồn biểu hiện nền văn hiến bất diệt của dân tộc Việt Nam.

- Phượng

Là linh vật được biểu hiện cho tầng trên. Phượng thường có mỏ vẹt, thân chim, cổ rắn, đuôi công, móng chim cứng đứng trên hồ sen. Với ý nghĩa đầu đội công lý, mắt là mặt trời, mặt trăng, lưng công bầu trời, lông là cây cỏ, cánh là gió, đuôi là tinh tú, chân là đất. Vì thế phượng tượng trưng cho cả vũ trụ. Khi phượng ngậm lá đề hoặc ngậm cành hoa đứng trên đài sen, nó biểu hiện là con chim của đất Phật, có khả năng giảng về đạo pháp, làm nhiệm vụ giống như các nữ thần chim: Nhảy múa, hát ca chào mừng Phật pháp.

Quan niệm của người Việt Nam cho rằng phượng xuất hiện báo hiệu đất nước được thái bình. Chim phượng là loài chim đẹp nhất trong 360 loài chim, có thân hình quyến rũ, kết tinh được vẻ đẹp, sự mềm mại, thanh lịch, vẻ duyên dáng của tất cả các loài chim. Chim phượng còn tượng trưng cho nữ tính, cho phái đẹp của tầng lớp quý phái...

- Cá (ngư)- thường thấy ở Văn Miếu

“Cá hóa rồng” vốn là một truyền thuyết phổ biến ở Việt Nam. Người ta mượn chuyện “cá vượt vũ môn hóa rồng” để ngụ ý trong cuộc sống, trong lao động và học tập cần phải có tinh thần vươn lên thì mới thành đạt được.

- Hạc – thường thấy ở Văn Miếu

Ở Việt Nam hạc là con vật của đạo giáo.

Hạc chầu trên lưng rùa trong nhiều ngôi chùa, miếu... thời Lê, Nguyễn, hạc đứng trên lưng rùa biểu hiện cho sự hài hòa giữa trời và đất, giữa hai thái cực âm - dương, hạc tượng trưng cho sự tinh túy, thanh cao. Theo truyền thuyết rùa và hạc là đôi bạn rất thân nhau. Rùa tượng trưng cho con vật sống dưới nước, biết bò. Hạc tượng trưng cho con vật sống trên cạn, biết bay. Khi trời làm mưa lũ, ngập úng cả một vùng rộng lớn, hạc không thể sống dưới nước nên rùa đã giúp hạc vượt vùng nước ngập úng để đến nơi khô ráo. Ngược lại, khi trời hạn hán, rùa đã được hạc giúp đưa đến vùng có nước. Điều này nói lên lòng chung thủy và sự tương trợ giúp đỡ lẫn nhau trong lúc khó khăn, hoạn nạn giữa những người bạn tốt.

- Hồ (cọp) – thường thấy rất nhiều trong các công trình kiến trúc Việt Nam.

Hồ rất khỏe, đánh bại cả những con thú lớn như bò tót, trâu rừng, gấu và cả voi. Chính vì thế hồ được gọi là “Chúa sơn lâm”.

Từ xa xưa, ở các nước phương Đông trong đó có Việt Nam, con hồ đã ảnh hưởng nhiều mặt đến cuộc sống con người. Chẳng hạn như nói về thời gian năm, tháng, ngày, giờ, tuổi hồ (tức là dần) luôn được nhắc đến. Chẳng hạn như người sinh giờ dần (từ 3-5 giờ sáng), tháng giêng, đầu năm, biểu hiện sự thịnh đạt. Giờ dần là giờ hồ về hang. Con người sau giấc ngủ, phục hồi sức mạnh, mở đầu một ngày lao động mới.

Hồ tượng trưng cho sự can đảm quật cường. Hồ tướng là nơi làm việc của tướng chỉ huy quân đội ngày xưa (treo bức trướng hình con hồ). tướng võ tài ba là hồ tướng. “Bảng rồng” và “bảng hồ” ghi tên những người đỗ đạt cả văn lẫn võ.

Trong tín ngưỡng dân gian, hổ là tượng trưng sức mạnh thiên nhiên. Thờ hổ là tôn phục sức mạnh thiên nhiên có khả năng trừ tà ma.

- **Lân**

Con lân có dáng sư tử, đầu rồng, có nhiều dạng với nhiều tên: Lân, long ma, nghe, con cù, sư tử... Thực ra mỗi con một khác, song ở Việt Nam thường không phân biệt hình tượng: Mắt quý, miệng thú bạnh, trán lạc đà, tai thú, sừng nai, cổ rắn, vây cá chép, thân thú, móng ngựa.

Lân thường tượng trưng cho sức mạnh vua chúa, sự thông minh, trí tuệ, từ bi nên thường đứng ở đầu cột để kiểm soát kẻ hành hương, xét tâm có trong, lòng có thành không.

- **Ngựa**

Ở các vùng miền Bắc Việt Nam, theo giáo lý nhà phật, bạch mã có nhiệm vụ chở kinh tới giáo hóa. Ngựa trắng biểu hiện âm, cho hạnh phúc lứa đôi. Ngựa đỏ biểu hiện dương, lửa, cho hạnh phúc no đủ và hoàn thiện nên cả đôi ngựa biểu hiện toàn bộ hạnh phúc. Trong dân gian có câu: Mã đáo thành công. Thể hiện sự thành đạt, toại nguyện.

- **Con trâu**

Việt Nam là nước nông nghiệp, cấy lương thực được trồng chủ yếu là cây lúa nước do đó đi đâu ta cũng có thể nhìn thấy con trâu. Khi nhắc đến các vùng quê thì người ta liên tưởng đến hình ảnh những lũy tre làng, những người nông dân cần cù quanh năm bận rộn với cày cấy, mùa màng và hình ảnh của con trâu cần mẫn cày những đường thẳng tắp. Đối với người nông dân, trâu là con vật giúp đỡ đắc lực nhất trong công việc trồng lúa vất vả nhọc nhằn. Trâu chia sẻ những lo toan bộn bề của nhà nông vì vậy đã từ lâu trâu trở thành người bạn trung thành của người nông dân. Ở nông thôn người ta quan niệm rằng: Con trâu là đầu cơ nghiệp. Người nông dân muốn xây cơ dựng nghiệp thì họ không thể không có con trâu. Số lượng trâu là biểu hiện cho sự giàu có, sung túc của gia đình.

Cuộc sống của nhà nông những lúc vui, lúc buồn đều có sự góp mặt của con trâu.

- Dơi

Con dơi được coi là tượng trưng cho hạnh phúc. Con dơi trong kinh Phật là biểu tượng cho sự hạnh phúc, ấm no.

- Cóc

Hình ảnh cóc xuất hiện trong các loại hình nghệ thuật dân gian và đặc biệt hình tượng cóc ngồi trên mặt trống đồng.

Trong dân gian Việt Nam truyền tụng câu tục ngữ: “Con cóc là cậu ông trời, ai mà đánh cóc thì trời đánh cho”. Sở dĩ cóc là cậu ông trời có lẽ vì khi trời đang nắng, cóc nghiêng răng thì trời mưa và khi trời đang mưa cóc nghiêng răng thì trời nắng. Qua tiềm hiểu quan điểm triết lý nhân sinh của tổ tiên người Việt Nam và các phong tục tập quán, truyền thống tư duy và ứng xử của người Việt Nam thì việc đúc mấy con cóc ngồi trên mặt trống đồng có thể hàm chứa một triết lý nhân sinh giáo dục đạo đức sống: “Ăn phải nhai cho kỹ, nói phải nghĩ cho sâu”. Với ý nghĩa: Ta hãy như con cóc ít nói, suy nghĩ cho kỹ, để khi đã mở miệng thì trời rung đất chuyển.

101. KHI ĐƯA ĐOÀN THAM QUAN CÁC CÔNG TRÌNH KIẾN TRÚC CỔ CỦA VIỆT NAM NHƯ ĐÌNH CHÙA, MIẾU MẠO V.V... TẠI NƠI ĐÓ, DU KHÁCH NHÌN THẤY TRÊN CÁC TẤM BIA ĐÁ CÓ KHẮC CHỮ TƯỢNG HÌNH (THƯỜNG LÀ CHỮ HÁN CỔ) VÀ HỎI BẠN VỀ LỊCH SỬ CHỮ VIẾT XƯA VÀ NAY CỦA VIỆT NAM RA SAO? GẶP TRƯỜNG HỢP NÀY, LÀ HƯỚNG DẪN VIÊN BẠN XỬ LÝ NHƯ THẾ NÀO?

Để xử lý, trả lời câu hỏi này, bạn hãy tham khảo phần giới thiệu vắn tắt sau về chữ Hán, Nôm và chữ Quốc Ngữ hiện nay.

Cho tới nay, chúng tôi chưa tìm được những di vật cụ thể để chứng minh cho sự suy đoán và nhận định về hệ thống chữ viết cổ xưa của dân tộc Việt Nam trước khi chữ Hán được sử dụng như một văn tự chính ở Việt Nam trong một thời gian lịch sử khá dài.

Về chữ Hán:

Chữ Hán xuất hiện rất sớm. Bắt đầu từ nhà Ân – Thương của nước Trung Quốc cổ (khoảng thế kỷ XVI trước Công nguyên) đã có chữ Hán cổ gọi là văn giáp cốt (chữ viết trên những mảnh xương thú và mai rùa). Trong một số tài liệu thì chữ Hán cổ xuất hiện sau chữ Ai Cập, cách đây khoảng hơn 3000 năm. Nhưng một số tài liệu khác thì cho rằng chữ Hán cổ xuất hiện sớm hơn, cách đây khoảng 5 – 6000 năm. Ví dụ như tại di sản Tây An có lịch sử khoảng 5 -6000 năm, đã phát hiện thấy những ký hiệu đơn giản theo những qui tắc nhất định. Những ký hiệu này rất giống với một số chữ Hán sau này, vì vậy người ta đã cho rằng rất có thể đây là tiền thân của chữ Hán cổ.

Chữ Hán vào Việt Nam theo con đường giao lưu văn hóa bắt đầu từ thiên niên kỷ thứ nhất trước Công nguyên. Hiện nay ở Việt Nam còn lưu giữ được một số hiện vật như đỉnh cổ có khắc chữ tượng hình (chữ Hán cổ). Điều này một phần chứng minh được rằng chữ Hán cổ xuất hiện ở Việt Nam khá sớm và thực sự trở thành phương tiện ghi chép và truyền thông trong người Việt kể từ những thế kỷ đầu Công nguyên trở đi. Đến thế kỷ VII – IX chữ Hán và tiếng Hán được sử dụng ngày càng rộng rãi ở Việt Nam, đây là thời kỳ Bắc thuộc. Trong thời kỳ này tiếng Hán được sử dụng như một phương tiện giao tiếp, giao lưu kinh tế thương mại với Trung Quốc. Do Việt Nam bị ách đô hộ của phong kiến phương Bắc trong khoảng thời gian hơn một ngàn năm, vì vậy hầu hết các bài văn khắc trên tấm bia đều khắc chữ Hán, qua đó chúng ta có thể thấy rằng chữ Hán có ảnh hưởng to lớn như thế nào đối với nền văn hóa của nước Việt Nam xưa. Từ sau thế kỷ thứ X, tuy Việt Nam giành được độc lập tự chủ, thoát khỏi ách thống trị của phong kiến phương Bắc, nhưng chữ Hán và tiếng Hán vẫn tiếp tục là một phương tiện quan trọng để phát triển văn hóa dân tộc.

Về chữ Nôm:

Dù chữ Hán có sức sống mạnh mẽ đến đâu chăng nữa, một văn tự ngoại lai không thể nào đáp ứng, thậm chí bất lực trước đòi hỏi yêu cầu của việc trực tiếp ghi chép, diễn đạt lời ăn tiếng nói cùng tâm tư, suy nghĩ, tình cảm, của bản thân người Việt được. Chính vì vậy mà chữ Nôm ra đời để bù đắp vào chỗ mà chữ Hán không thể đáp ứng nổi.

Chữ Nôm về đại thể là một loại văn tự xây dựng trên cơ sở đường nét, thành tố và phương thức cấu tạo của chữ Hán để ghi chép từ Việt và tiếng Việt. Quá trình hình thành chữ Nôm có thể chia thành hai giai đoạn:

- Giai đoạn đầu, tạm gọi là giai đoạn “đồng hóa chữ Hán”, tức là dùng chữ Hán để phiên âm các từ Việt thường là tên người, tên vật, tên đất, cây cỏ chim muôn, đồ vật... xuất hiện lẻ tẻ trong các văn bản Hán. Những từ chữ Nôm này xuất hiện vào những thế kỷ đầu sau Công nguyên (đặc biệt rõ nét nhất là vào thế kỷ thứ VI).
- Giai đoạn sau: ở giai đoạn này bên cạnh việc tiếp tục dùng chữ Hán để phiên âm từ tiếng Việt, đã xuất hiện những chữ Nôm tự tạo theo một số nguyên tắc nhất định. Loại chữ Nôm tự tạo này sau phát triển theo hướng ghi âm, nhằm ghi chép ngày một sát hơn, đúng hơn với tiếng Việt. Mãi từ thời Lý thế kỷ XI đến thời Trần thế kỷ XIV thì hệ thống chữ Nôm mới thực sự được hoàn chỉnh. Theo sử sách đến nay còn ghi lại được một số tác phẩm đã được viết bằng chữ Nôm như: Đời Trần cuốn “Thiên Tông Bản Hạnh”. Đến thế kỷ XVII-XIX chữ Nôm đã phát triển tới mức cao, át cả địa vị chữ Hán. Các tác phẩm như hịch Tây Sơn, khoa thi hương dưới thời Quang Trung (1789) đã có bài thi làm bằng chữ Nôm, truyện Kiều (Nguyễn Du) cũng được viết bằng chữ Nôm là những ví dụ.

Như vậy có thể thấy chữ Hán và chữ Nôm có những khác nhau cơ bản về lịch sử ra đời, mục đích sử dụng và mỗi chữ có bản sắc văn hóa riêng của nó.

Về chữ Quốc ngữ hiện nay:

+ Một số nhận định về Quốc ngữ và vai trò của linh mục Alexandre De Rhodes:

- Việc chế tác chữ Quốc ngữ là một công việc tập thể, của nhiều linh mục dòng tên người châu Âu, trong đó nổi bật lên vai trò của Francesco de Pina, Gaspard' Amaral, Antonio Barbosa và Alexandre De Rhodes.

- Trong công việc này có sự cộng tác tích cực và hiệu quả của người Việt Nam, trước hết là các thầy giảng Việt Nam (giúp việc cho các linh mục người Âu) mà chúng tôi còn đang nghiên cứu về tên tuổi của họ.
- Alexander De Rhodes có công lớn ở chỗ: Ông đã góp phần sửa sang và hoàn chỉnh bộ chữ Quốc ngữ, đặc biệt là ông đã dùng bộ chữ ấy để biên soạn và tổ chức in ấn lần đầu tiên cuốn từ điển Việt – Bồ - La (trong có phần về ngữ pháp tiếng Việt) và cuốn phép giảng tám ngày. Xét về gốc độ ngôn ngữ thì cuốn điển giải vắn tắt về tiếng An Nam hay tiếng đàng ngoài (in chung trong từ điển) có thể được xem như công trình đầu tiên khảo cứu về ngữ pháp; còn cuốn phép giảng tám ngày có thể coi như tác phẩm văn xuôi đầu tiên viết bằng chữ Quốc ngữ, sử dụng lời văn tiếng nói bình dân hàng ngày của người Việt Nam thế kỷ XVII.
- Tuy chữ Quốc ngữ của Alexandre De Rhodes năm 1651 trong từ điển Việt-Bồ-La đã khá hoàn chỉnh, nhưng cũng phải chờ đến từ điển Việt – La (1772), tức là 121 năm sau, với những cải cách quan trọng của Pigneau de Béhaine thì chữ Quốc ngữ mới có diện mạo giống như hệ thống chữ Việt mà chúng ta đang dùng hiện nay.
 Để thiết thực ghi nhận đóng góp của Alexandre De Rhodes, trung tâm khoa học kỹ thuật và Nhân văn quốc gia đã kiến nghị với Chính Phủ cho phép dựng bia ghi công ông trong việc điển chế hóa chữ Quốc ngữ tại khuôn viên thư viện quốc gia và sẽ tiến hành khôi phục lại đường phố Alexandre De Rhodes tại thành phố Hồ Chí Minh.

ĐẶC ĐIỂM TÂM LÝ KHÁCH DU LỊCH MỘT SỐ NƯỚC

Trước khi đề cập đến đặc điểm tâm lý khách du lịch một số nước chúng ta cùng tham khảo vấn đề sau:

Diện mạo bên ngoài biểu hiện một phần tính cách của con người .

Sự hình thành quan niệm về một con người bắt đầu từ sự nhận dạng về bề ngoài của người đó. Diện mạo bên ngoài của con người cung cấp một thông tin nhất định về giới tính, lứa tuổi, chiều cao, vóc dáng con người đó... Nhiều công trình nghiên cứu khoa học cho thấy rằng trong đời thường nhiều người gắn với những đặc điểm tâm lý cá nhân với đặc điểm bề ngoài của họ. Theo ý kiến của các nhà khoa học thì những người cằm vuông có một ý chí mạnh, người có vầng trán rộng thì thông minh, còn người tóc cứng thì là người không chịu khuất phục. Những người béo thường mang những đức tính đôn hậu, những người thấp lùn thường ham quyền lực, muốn chỉ huy mọi người, người ta cho rằng những người mà hai mắt sát vào nhau thì rất nóng tính, người mồm rộng thì hay đùa và thích pha trò, còn người có môi mỏng nhọn nhọn thì thường điều toa và hay đấu diêm.

Đôi khi người ta nhận định đặc tính của một người căn cứ vào dáng đi. Một số cho rằng người có dáng cao mà có bước đi ngắn thì thường e dè, không tự tin, trái lại, người lùn nhưng có bước đi dài là người ưa hoạt động, có nghị lực. Người đi lắc lư là người có tính thận trọng, chính xác, đôi khi háms danh.

Nhưng các nhà khoa học cũng cảnh báo rằng phải hết sức thận trọng khi đánh giá con người căn cứ vào vẻ bề ngoài. Hình tượng về một con người khi mới nhìn thường mang những yếu tố không chính xác và việc đánh giá các đặc tính cá nhân của con người ấy có thể là sự tổng kết vội vàng. Vì vậy để hiểu được đặc điểm tâm lý khách du lịch mỗi nước là một vấn đề phức tạp. Phần giới thiệu sau đây chỉ là những nét khái quát về đặc điểm tâm lý khách du lịch một số nước mà chúng tôi nhận biết được qua thực tế nhiều năm làm nghề hướng dẫn và qua tham khảo sách báo ở trong và ngoài nước.

+ Khách du lịch Nga

- Glasnot (công khai) và Perestroika (cải tổ nền kinh tế) đã có thời luôn trong tâm trí người Nga. Họ muốn biết thực sự người Mỹ nghĩ gì.

- Khi gặp, người Nga bắt tay và xưng tên. Giữa bạn bè, “ôm như gấu” và hôn má. Tặng quà: quần bò, bút tốt, đĩa nhạc, sách, huy hiệu biểu tượng quê hương của du khách.
- Người Nga giao ngón tay cái để biểu thị một điều rất hoàn hảo.
- Người Nga khi từ biệt họ vẫy tay (cũng như nhiều dân tộc khác) nhưng lại ngửa lòng bàn tay về phía ngoài và khuơ lên xuống. Nếu lòng bàn tay hướng về phía mình và khuơ ra trước và phía sau lại có nghĩa là “Hãy đến đây”.
- Số người nói tiếng Anh giỏi không nhiều, phần đông nói chút ít tiếng Anh.
- Nhìn chung là loại khách du lịch dễ tính, ít đòi hỏi, tính đôn hậu, trung thực, tình cảm dễ thể hiện ra bên ngoài. Sang đất nước Việt Nam, khách du lịch Nga có thiện cảm với dân tộc Việt Nam, có sự thông cảm với đất nước Việt Nam qua chiến tranh, gian khổ đang xây dựng đất nước. Phần đông khách Nga không phải là loại khách du lịch giàu có nên khách thường ở khách sạn loại thường.
- Tính tình người Nga cởi mở, dễ gần cho nên ngay từ buổi đầu gặp gỡ, sau khi bố trí cho đoàn ăn nghỉ, hướng dẫn viên thường được trưởng đoàn mời đến phòng riêng để làm quen trước nhất bằng ly rượu mạnh Vôt-ka truyền thống nhắm với vài khoanh xúc xích hay vài con cá khô mang theo sang Việt Nam, sau đó mới thảo luận thống nhất chương trình du lịch.
- Người Nga rất thích uống rượu, loại rượu mạnh, nhất là về mùa đông. Tính tập thể của khách du lịch Nga khá cao. Trước bữa ăn, trước cuộc tham quan họ tập trung tương đối đúng giờ. Khi ăn xong tại nhà ăn của khách sạn, họ đứng dậy thường cùng một lúc gây ra tiếng loạt soạt do nhiều chiếc ghế chạm vào tạo nên sự chú ý của nhiều du khách nước ngoài khác, người Nga tiêu pha không nhiều, quan tâm nhiều đến đồ trang sức, đồ may mặc xuất khẩu của Việt Nam. Một số ít du khách mang đồ ra chợ bán, đổi chác lấy hàng Việt Nam, đặc biệt hàng may mặc Việt Nam (có mác ngoại).
- Chủ đề nói chuyện chủ yếu: Hòa bình.
- Chủ đề nên tránh: bình luận về Stalin, Khrư-rút-sốp...

+ Khách du lịch Mỹ

Nước Mỹ là tập hợp nhiều dân tộc trà trộn, nhuần nhuyễn thành hợp chủng quốc Hoa Kỳ ngày nay. Thuật ngữ tiếng Anh tiêu biểu để chỉ đặc điểm này của nước Mỹ là MELTING POT – Nồi hầm nhừ. Nghĩa đen của thuật ngữ MELTING POT là thứ nồi (có thể làm bằng kim khí) nấu tan ra.

Nghĩa bóng của MELTING POT là một nơi tình hình trong đó những con người, những nền văn hóa và tư tưởng các loại trà trộn với nhau. Vì vậy, đặc điểm du khách Mỹ rất đa dạng và phức tạp. Tuy vậy có một số nét chung như sau:

- Khi gặp nhau nắm bắt tay vừa phải cùng ánh mắt nhìn thẳng. Tránh tiếp xúc cơ thể hoặc ôm hôn khi chào hỏi. Đối với người lớn thường chỉ tiếp xúc bằng xúc giác trong trường hợp tình dục. Giữa hai người Mỹ không nắm chặt nhau quá thân mật. Khoảng cách khi nói chuyện với người Mỹ tốt nhất 60-70cm (khoảng 1 sải tay), khi nói chuyện phải nhìn thẳng vào mắt người đối thoại. Nếu vô tình bị hổ, hắt xì hơi, tốt nhất nói thêm: “xin lỗi” – “Excuse - me”.
- Người Mỹ hiếm khi nói các thứ tiếng khác. Không thay đổi lời lẽ khi nói với người trên, và sử dụng rất nhiều biệt ngữ Mỹ (tiếng lóng).
- Người Mỹ ăn mặc lung tung, thoải mái không theo kiểu gì cả. Họ ngồi lờ phờ trên ghế đờ, tựa vai vào tường, có khi ghéch cả chân lên bàn làm việc.
- Khách Mỹ lần đầu gặp, bên ngoài ta có cảm tưởng họ rất cởi mở, thân mật, khiến ta cho đó là tình bạn ngay thì đó là kết luận vội vàng. Tình bạn ở Mỹ nhìn chung hơi hợt từ “Friend”(bạn) thực ra chỉ người quen. Gặp người quen nào, người Mỹ cũng có thể nói:

It's great to see you,

You look fabulous hoặc Let's have lunch soon.

Bữa ăn trưa mà người Mỹ mời bạn chưa hẳn đã là lời mời thực sự. Khi người Mỹ nói một cách hồ hởi: “I like you” (tôi thích anh), đối với người châu Á đó là lời nói hơi bốc.

- Khi hài lòng, người Mỹ cười rạng rỡ, khoa chân múa tay hoặc tuyên bố âm ầm: “This’s marvelous, best news I’ve ever heard” (thật kỳ diệu, tin tuyệt vời nhất mà tôi được nghe).
- Khác với người châu Á, người Mỹ chỉ mỉm cười – khi được biết tin lành hay hài lòng. Người Mỹ không muốn cười để che đậy sự lung túng. Thể hiện sự buồn rầu thường khó khăn đối với người Mỹ.

Trong những năm qua, ngành du lịch Việt Nam được số đoàn khách Mỹ trong đó có các đoàn cựu chiến binh Mỹ thăm lại Việt Nam. Đặc điểm của khách du lịch cựu chiến binh có số điểm chung như sau:

+ Khách không đòi hỏi cao các dịch vụ như về ăn, uống, khách sạn. Đến Việt Nam, lúc đầu ít nhiều họ tự lự, lạnh lùng, còn mang nặng mặc cảm về tội lỗi của cuộc chiến tranh do Mỹ gây ra cho nhân dân Việt Nam. Sau khi được phía Việt Nam đón tiếp ân cần, chu đáo, các khách cựu chiến binh lúc đó mới vui vẻ, cởi mở, đặc biệt họ rất thông hiểu hoàn cảnh của Việt Nam, khâm phục tinh thần nhân đạo của nhân dân Việt Nam. Quay trở lại Việt Nam họ chỉ có một mục đích duy nhất là thăm lại nơi trước kia họ đã từng sống, tham chiến. Vì thế họ mới bỏ tiền ra mua một tour du lịch Việt Nam nhiều khi chỉ để thăm một quả đồi, một dãy phố, một làng nò đó đã từng ở, đóng quân. Họ thường mang theo vợ con cùng người thân sang thăm Việt Nam. Họ rất thích thú chuyện trò với người dân địa phương, quan tâm đặc biệt về chính sách mở cửa của Việt Nam từ sau năm 1986 đến nay. Do mục đích của chuyến thăm nên có nhiều khi lái xe và hướng dẫn viên phải kiên trì đi vòng quanh rất nhiều lần để tìm một địa điểm nào đó. Tại điểm tham quan ở chiến trường xưa, họ thích tự kể chuyện với nhau, ôn lại quá khứ. Lúc này, hướng dẫn viên nên tránh xa để cho đoàn được tự nhiên thoải mái.

Về quà tặng: người Mỹ thường chỉ tặng những món quà nhỏ. Người Mỹ rất thích làm vui lòng những bạn hàng của mình tại nhà riêng.

+ Đề tài yêu thích: thể thao, gia đình, công việc.

+ Đề tài nên tránh: sự thống trị của thế lực Hoa Kỳ, Hội chứng Mỹ tại Việt Nam.

+ Khách du lịch Anh

- Nếu đặc điểm của khách Mỹ là cởi mở, phóng khoáng, thực dụng, ồn ào, đôi khi mang dáng vẻ phô trương bề ngoài thì khách du lịch Anh tỏ ra ngược lại. Họ rất lãnh đạm, “phớt – ăng – lê” với người xung quanh giữa người cùng dân tộc họ, giữa những đồng nghiệp – thường khi gặp nhau họ cũng bắt tay nhau. Họ chỉ bắt tay sau khi xa nhau lâu ngày gặp lại hoặc tỏ ý cảm ơn. Ngay cả buổi làm quen ban đầu tại sân bay, hướng dẫn viên không nhất thiết phải trình trọng giới thiệu tên tuổi mình và lái xe trưởng đoàn như thường làm đối với các đoàn khách khác. Có khi thông qua người trưởng đoàn giới thiệu cho toàn đoàn sau này.
- Khách du lịch Anh biết kiềm chế, nếu có việc gì không đồng ý trong chương trình tham quan du lịch, họ không la ó, phản đối ầm ĩ, họ thường im lặng, mỗi người có thế giới riêng của mình rất sâu lắng.
- Việc nói chuyện khôi hài, tiểu lâm với đoàn Anh, hướng dẫn viên cần hết sức thận trọng, nhất là câu chuyện khôi hài ấy lại là câu chuyện về đề tài gia đình. Khách du lịch Anh rất quan tâm đến trình độ tiến Anh của hướng dẫn viên, Nếu hướng dẫn viên khi đi với đoàn Mỹ thường dùng chữ O.K là được thì khi đi với đoàn Anh cần dùng chữ All right! Thay cho chữ O.K.
- Người Anh thể hiện ý chí của mình rất khiêm nhường, không dùng lối nói quyết đoán. Họ thường nói: theo tôi (According to me) hình như (It Seems that), có thể (May be). Nếu so sánh mức sôi nổi của đoàn Anh và Mỹ ta có con số như sau:
Đoàn trung niên Anh = Đoàn già du lịch Mỹ.
Đoàn thanh niên Anh = Đoàn trung niên Mỹ.
- Người Anh rất quan tâm đến thông tin buổi sáng do hướng dẫn viên đưa ra, nhất là về thời tiết.

- Khi nói chuyện người ta hay dùng điệu bộ để diễn tả. Các nhà khoa học cho rằng trong một giờ đàm thoại nếu người Mexico có 180 cử chỉ điệu bộ, người Ý 80 lần, người Pháp 120 lần, người Phần Lan một lần thì người Anh không lần nào làm điệu bộ.
- Người Anh chú ý quan tâm đến vấn đề ăn mặc, nghi thức hơn khách du lịch Mỹ, nhất là đoàn du lịch có các luật sư, giáo sư, bác sĩ, chủ hãng...
- Đối với người Anh, chức danh và học vị rất quan trọng. Họ có thú vui nuôi vật cảnh.
- Các cuộc hẹn theo quy tắc phải được sắp đặt từ trước. Coi trọng đúng giờ.
- Tránh những phong tục gọi tên riêng như kiểu Mỹ. Người Anh ăn trưa nhẹ nhàng. Quen để nhiệt độ trong phòng ở mức thấp hơn so với người Mỹ.
- Người Anh thường tỏ ra khó gần trước khi được giới thiệu nghiêm chỉnh.
- Chủ đề yêu thích: lịch sử, kiến trúc, làm vườn. Không nên đề cập: tôn giáo, Bắc Ai-len... tiền và giá cả.

+ Khách du lịch Đức

- Thường hay bắt chặt tay lắc mạnh không bao giờ sử dụng tên gọi trừ khi được đề nghị.
- Trong các giao dịch thương mại, chức vụ rất quan trọng. Coi trọng đúng giờ.
- Hầu như mọi người Đức đều hài lòng về sự giúp đỡ quân sự của Mỹ. Họ tự hào về thành quả kinh tế của Đức.
- Người Đức ở phía Bắc trầm tĩnh và ít nói hơn người phía Nam để hòa đồng hơn.
- Đối với người Đức, đút tay trong túi khi nói chuyện là bất lịch sự. Trả lời điện thoại bằng cách xưng tên.
- Thường bàn luận công việc sau bữa ăn. Khi ăn, không đặt tay vào lòng.
- Quan tâm nhiều đến đời sống xã hội Việt Nam như chế độ bảo hiểm, lương tháng, tiền nhà, trợ cấp hưu trí, phúc lợi xã hội v.v...

- Người hướng dẫn cung cấp thông tin cho khách Đức phải cụ thể. Ví dụ: nói Hà Nội là trung tâm chính trị, giao thông, văn hóa của cả nước... phải chứng minh cụ thể như về văn hóa có bao nhiêu trường đại học, bao nhiêu thư viện, rạp hát, bảo tàng... chứ không thể nói chung chung được. Người Đức thích xem nghệ thuật dân tộc như tuồng, nhạc dân tộc, múa rối nước. Họ ăn tiêu rất chi li, tính toán, đặc biệt thích sông phẳng. Có một hướng dẫn viên kể lại chuyện: Lần đầu đi với đoàn Đức từ Hà Nội xuống Hạ Long. Khi xe đến Hải Hưng các khách du lịch đổi chỗ ngồi cho nhau. Người ngồi trên thuận lợi hơn nay ngồi xuống dưới, người ngồi dưới xóc hơn nay ngồi lên trên. Từ Hà Nội đến Hạ Long đổi chỗ như vậy tới hai lần. Không ai được ngồi chỗ tốt hơn suốt quãng đường từ Hà Nội tới Hạ Long.
- Đề tài yêu thích: Ô tô, bóng đá, thức ăn ngon.
- Đề tài nên tránh: trao đổi về thiết chế thứ II.

+ Khách du lịch Trung Quốc

- Ở Trung Quốc khi gặp mặt một cái gập đầu hay giơ tay cũng đủ. Tuy nhiên có thể vẫn chìa tay ra bắt tay.
- Khi tiếp khách, chức vụ và bằng cấp là rất quan trọng thường đưa card với hai thứ tiếng.
- Tên gọi thường có 3 từ tố: Từ tố đầu là tên họ. Người Trung Quốc thường gọi nhau bằng họ.
- Có thể hỏi những câu rất riêng tư: Thu nhập, giá trị nhà.
- Không quen đụng chạm như: Ôm vai hay vỗ lưng.
- Thường chúc tụng kèm vỗ tay thậm chí với những việc đơn giản nhất.
- Có lối nói khiêm nhường, khách khí. Thường dùng từ “hảo” trong hiệu trường hợp.
- Giữa thương nhân quan hệ cá nhân là quan trọng. Quà tặng khiêm tốn và thường được phong bao bằng giấy màu hồng hoặc đỏ.

- Người Trung Quốc vào Việt Nam du lịch hiện nay thường ở các tỉnh biên giới phía Bắc, bên cạnh đó có một số đoàn đến Việt Nam với mục đích chính là nghiên cứu khảo sát thị trường, tìm chọn bạn hàng buôn bán và đối tác đầu tư. Tham quan phong cảnh, di tích lịch sử - văn hóa là mục đích thứ yếu. Họ thường lựa chọn chương trình Business Tour khoảng từ 7 – 15 ngày đi cả 3 miền Bắc – Trung – Nam. Thông qua các cuộc tiếp xúc với các cơ quan quản lý chức năng như: Bộ Kế hoạch và Đầu tư, Bộ Thương Mại, Phòng Thương Mại và Công Nghiệp Việt Nam, các thương nhân, công nhân, công ty xí nghiệp của Việt Nam. Họ muốn tìm hiểu chính sách xuất nhập khẩu và Luật đầu tư của Việt Nam, nhất là việc buôn bán trao đổi giữa các tỉnh biên giới Việt – Trung.
- Họ thường không cần ở các khách sạn cao cấp, ăn uống không cầu kỳ. Dành thời gian để tìm hiểu tình hình kinh tế, chính trị, xã hội. Họ hay thay đổi một số chi tiết trong chương trình đã mua. Thái độ tiếp xúc với hướng dẫn viên rất cởi mở, thân thiện. Khi có vấn đề phát sinh, thường chủ động phối hợp với du lịch Việt Nam (cán bộ hướng dẫn + các bộ phận liên quan) để xử lý giải quyết.
- Đề tài yêu thích: Lịch sử, văn hóa, gia đình, tiền bộ ở Trung Quốc.
- Tránh đề cập: Cách mạng văn hóa, xã hội, chính trị.

+ Khách du lịch Đài Loan

- Đài Loan vốn là một tỉnh của Trung Quốc trước cách mạng 1949, thuộc những người Trung Quốc dân tộc chủ nghĩa, có xu hướng muốn là một quốc gia độc lập với Trung Hoa lục địa.
- Người Đài Loan rất hữu hảo với người phương Tây. Hầu hết nói được tiếng Anh. Thường đưa card với 2 thứ tiếng. Hầu hết thường nhận lấy tiếng Anh làm tên họ.
- Kiên nhẫn, khiêm nhường và biết kính trọng là những tính cách được đánh giá cao ở Đài Loan.

- Thường chúc tụng “Kampie” là “100%”. Thường tặng quà và thường khoe quà đắt tiền.
- Đề tài yêu thích: các di tích của Trung Quốc được tìm thấy ở Đài Loan, thức ăn và nghệ thuật.
- Đề tài nên tránh: chính trị, thống nhất Trung Quốc, gian lận thương mại, buôn lậu.

+ Khách du lịch Nhật Bản

- Tiếp thu những phong tục Tây Âu rất nhanh. HÀi lòng khi chủ nhà thể hiện những nghi thức của họ. Đưa card trước khi bắt tay.
Người Nhật khi gặp nhau, trước hết họ đứng im tại chỗ, cả lúc ngay giữa đường và khi có xe điện đang tiến về phía họ. Sau đó họ cúi gập lưng khiến hai cánh tay vươn thẳng xuống chạm vào đầu gối và vẫn trong tư thế gập người như thế vài giây phút, họ thận trọng chỉ ngược con mắt lên thôi. Đứng thẳng lên trước là bắt nhả cho nên hai người đang chào nhau phải theo dõi nhau. Đứng bên ngoài nhìn vào có cảm tưởng là hai người bị đau lưng không duỗi thẳng được.
- Người Nhật lấy ngón tay cái và ngón tay trỏ ở bàn tay phải khoanh tròn hình chữ o là tỏ ý muốn được tiền vì hình tròn ở nước Nhật tượng trưng cho tiền.
- Khía cạnh cá nhân trong thương mại rất quan trọng. Coi trọng cả hình thức lẫn nội dung.
- Người Nhật có những đức tính quý báu là kiên nhẫn, lịch sự, khiêm nhường.
- Tặng quà là nét văn hóa lâu đời.
- Khi nói chuyện với người Nhật, hãy hỏi các câu mà người được hỏi có thể trả lời là “có”.
- Hoa sen là biểu hiện của sự buồn, tang tóc với người Nhật.

- Hiện nay hàng năm người Nhật Bản đi du lịch ra nước ngoài tới hơn 10 triệu người. Do đặc điểm tình hình Việt Nam khách du lịch Nhật Bản vào Việt Nam chưa nhiều lắm. Họ có một số đặc điểm như sau:
 - Rất coi trọng giờ giấc, quý từng phút, từng giây vì hàng năm họ chỉ được nghỉ một số ngày nhất định để đi nghỉ hè, đi du lịch, còn thời gian khác họ phải lao động thực sự. Vì vậy họ tận dụng mọi thời gian để được nghỉ ngơi, ngắm cảnh, xứng đáng với tiền và thời gian bỏ ra.
 - Khách du lịch Nhật Bản thường là loại khách giàu có, họ ở khách sạn loại sang có đầy đủ tiện nghi. Họ không thích ở tầng thấp trong khách sạn mà thích ở tầng cao vì cho rằng ở tầng thấp dễ bị tống tiền.
 - Khách du lịch Nhật Bản giàu có dễ gây sự chú ý của những kẻ xấu, tống tiền, trộm cắp. Để đề phòng việc này người Nhật khi ra nước ngoài trên va li có khi họ ghi tên và quốc tịch người nước khác để đánh lạc hướng kẻ xấu. Tới nước nào đó họ tránh đi chơi khuya và tránh vào những ngõ hẻm của thành phố - phụ nữ Nhật thường đựng tiền trong váy. Trước khi họ đặt mua bán thứ gì ở cửa hàng, họ mặc cả và thỏa thuận giá với cửa hàng. Khi trả tiền, họ vào toilet bí mật lấy tiền ra để trả. Vì vậy họ thường mua bán ở cửa hàng có toilet.
- Ngoài chương trình du lịch Việt Nam đã có. Khách du lịch Nhật Bản thích mua chương trình câu cá, săn bắn, chương trình đi tàu hỏa ngắm cảnh đất nước Việt Nam theo chiều dài đất nước. Các chuyến du lịch bằng đường biển cũng gây hứng thú cho khách du lịch Nhật Bản.
- Khách du lịch Nhật Bản ưa kín đáo, tế nhị, thích cử chỉ nhẹ nhàng, không ồn ã. Khi khách du lịch Nhật Bản đặt chân tới sân bay nước nào đó, họ không vội vàng làm thủ tục nhanh chóng để ra cửa. Họ tập hợp lại thành nhóm, đoàn từ đó thực hiện làm bản khai, kiểm tra mọi hành lý, giấy tờ chu đáo bình tĩnh, thư thái cùng nhau ra cửa (EXIT). Vì vậy khách du lịch Nhật Bản thường là khách đi ra sau cùng của mỗi chuyến bay.
 - Đề tài yêu thích: Lịch sử, văn hóa nghệ thuật.

- Đề tài nên tránh: Thế chiến II, không nên kể chuyện hài hước về gia đình, về lễ giáo, tính cách dân tộc người Nhật khá nghiêm túc.

+ Khách du lịch Pháp

- Thường nghiêm túc và bảo thủ trong các nghi thức thương mại.
- Khi đàm đạo thường hay dùng cử chỉ điệu bộ, tốc độ 1 giờ đàm đạo sử dụng 120 lần cử chỉ điệu bộ.
- Hiếm khi sử dụng tên gọi, thậm chí ngay cả với các đồng nghiệp.
- Rất lấy làm tự hào về nền văn minh, về lịch sử ngôn ngữ, hệ thống giáo dục và nghệ thuật Pháp.
- Thường bắt tay nhưng ngắn và ít chặt hơn các dân tộc khác.
- Đề cao món ăn ngon và rượu ngon. Buổi chính thường là buổi trưa, thường uống nước khoáng cùng chung rượu vang.
- Có khuynh hướng Sô-vanh-nước lớn về đất nước và ngôn ngữ.
- Quyết định chỉ được đưa ra khi đã bàn bạc kỹ càng. Thường nói những chuyện quan trọng trong thời gian ăn tối.
- Hình ảnh Đông Dương nói chung và đặc biệt là hình ảnh Việt Nam đã khắc sâu vào tâm khảm của đông đảo người Pháp thuộc nhiều thế hệ. Bởi lẽ, đó là những người Pháp đã sống làm việc và sinh ra Việt Nam, là những sĩ quan, binh lính trong quân đội viễn chinh Pháp ở Đông Dương cùng với thân nhân trong gia đình và bè bạn của họ. Người Pháp có sở thích đi du lịch nước ngoài từ rất nhiều năm và có ngành công nghiệp du lịch rất phát triển trong nước. Những năm gần đây, người Pháp vào du lịch ở Việt Nam ngày càng đông. Họ đi thành từng đoàn, có đoàn đông tới 300 –400 người bằng đủ các loại phương tiện như máy bay, chuyên cơ, tàu biển, ô tô. Trong quá trình thực hiện chương trình tham quan du lịch, họ rất muốn gần gũi, tiếp xúc với người Việt Nam, thăm các cơ sở sản xuất, tiêu thụ công, mỹ nghệ, trường học, các cơ sở y tế, đặc biệt thích thăm lại chiến trường xưa – Điện Biên Phủ, thích quay phim, chụp ảnh, ghi lại các cảnh sinh hoạt hàng ngày ở nông thôn. Họ trân trọng và đánh giá

cao tính cần cù, thông minh và mến khách của người Việt Nam – hậu quả của cuộc chiến tranh tàn khốc do Mỹ gây ra. Du khách Pháp ưa chuộng các loại hình nghệ thuật truyền thống của Việt Nam như chèo, tuồng, múa rối nước, nhạc dân tộc, người Pháp thích trao đổi quan điểm, hay bình luận về mọi phương diện của cuộc sống, coi trọng tình bạn, cuộc sống gia đình. Ở những nơi công cộng, họ thường kín đáo. Ở những người có tuổi, ta luôn thấy sự hào hoa, phong nhã thể hiện qua cử chỉ, lời nói, trang phục. Trong các khách sạn, về buồng ngủ, họ đòi hỏi rất nghiêm ngặt về vệ sinh ga, gối và buồng toilet cũng như tất cả các trang thiết bị có trong phòng. Họ thích các món ăn Việt Nam thường ngày.

- Chủ đề yêu thích: Đồ ăn, thể thao, văn hóa. Tránh đề cập tiền bạc, giá cả, chính trị, những vấn đề riêng tư.

+ *Người Ba Lan*

- Không sử dụng tên gọi, trừ khi được đề nghị hoặc bạn thân mới dùng tên gọi.
- Khi gặp gỡ và chia tay, đàn ông có thể hôn tay phụ nữ.
- Thường tặng hoa cho bà chủ nhà.
- Nói chuyện mà nhai kẹo cao su là bất lịch sự...
- Thường chúc tụng ở các bữa ăn thân mật và khi tiệc tùng.
- Cô nhắc là loại đồ uống thông dụng.
- Tự hào về lịch sử và văn hóa.
- Có thể biết rõ nước Mỹ do có nhiều bà con tại đó.
- Cơ đốc giáo là tôn giáo chính.
- Đề tài hay: Lịch sử dân tộc, văn hóa, phong trào công đoàn đoàn kết.
- Không nên đề cập: Những mối dây liên hệ trong quá khứ với Liên Xô cũ và Đức.

+ *Người Tây Ban Nha*

- Bữa ăn chính là bữa trưa, từ 13 : 30 đến 16 : 30.

- Nổi tiếng về ăn tối rất muộn: 22h hay muộn hơn.
- Bạn nam thân thường nói abrazo hoặc ôm chặt còn bạn nữ thì lại thường ôm hôn hời hợt khi gặp gỡ và chia tay.
- Sự đúng giờ chỉ quan trọng khi đi dự cuộc đấu bò tót.
- Thích nói chuyện thân mật trước khi đi vào công việc.
- Hoa thực được và hoa của biểu trưng cho chuyện buồn, hoặc gắn với cái chết.
- Có thể ngắt lời bạn do ý thích mà không phải do thô lỗ.
- Đề tài hay: thể thao, du lịch, lịch sử, chính trị.
- Không nên đề cập: thể hiện ghét môn đấu bò tót, tôn giáo, gia đình, nghề nghiệp.

+ *Người Thụy Điển*

- Thông thường bắt tay, nhưng không hay đụng chạm hay vỗ vai biểu lộ tình cảm.
- Rất ý thức về những sự khác biệt giữa người Thụy Điển và người Na Uy.
- Sự đúng giờ là điều nên làm nhưng tốc độ công việc lại không nên vội vã.
- Lúc đầu mới gặp thường quá nghiêm túc.
- Thường từ chối những lời khen ngợi.
- Thường chúc tụng trong bữa ăn.
- Tự hào về những tiến bộ xã hội lịch sử và văn hóa.
- Rất yêu thích thiên nhiên.
- Lấy làm tự hào về xã hội tiên tiến của Thụy Điển.
- Đề tài hay: mức sống cao của Thụy Điển, thể thao.
- Không nên đề cập: thuế cao, trung lập của Thụy Điển trong thế chiến II.

+ *Người Thụy Sĩ*

- Thường nói được 3 ngôn ngữ: Pháp, Đức, Italia. Tiếng Anh được sử dụng nhiều đặc biệt giữa các thương nhân.

- Chịu ảnh hưởng nền văn hóa: Pháp, Đức rõ nét; còn Italia thì khó nhận biết.
- Tỉnh được gọi là “canons”.
- Tự hào về nền độc lập, mức sống cao, lịch sử.
- Đánh giá cao về sự đúng hẹn và phép lịch sự.
- Bảo thủ và không thích khoe khoang của cải.
- Tự hào và coi là đạo đức ở chỗ tất cả đàn ông gia nhập quân đội.
- Những món quà thông thường là hoa và kẹo.
- Lời chúc quen thuộc là chúc sức khỏe.
- Chủ đề ưa thích: thể thao, di sản đất nước Thụy Sĩ, du lịch.
- Chủ đề cần tránh: các câu hỏi về tuổi tác, nghề nghiệp, chế độ ăn uống trong gia đình.

+ Người Úc

- Nồng hậu, hữu hảo và không khách khí.
- Thích bắt tay chặt.
- Nói thẳng và trung thực, rất ghét sự giả vờ.
- Không thích phân biệt giai cấp, ví dụ đi một mình có thể ngồi lên ghế trên cùng lái xe.
- Đánh giá cao các mối quan hệ cá nhân thân thiết.
- Thường xuyên sử dụng từ “bạn hữu”.
- Không tự í khi bị từ chối.
- Đánh giá cao sự đúng giờ.
- Có khiếu hài hước, ngay cả trong hoàn cảnh căng thẳng.

+ Người Czech & Slovakia

- Rất đúng giờ.
- Hai nước cộng hòa: Czech & Slovakia.
- Hai ngôn ngữ nhưng mọi người đều hiểu được.
- Thông lệ bắt tay: khi đến, khi đi, trong công việc và trong xã hội.

- Chuẩn bị tốt từ trước các cuộc gặp.
- Khi đến thăm nhà bạn có thể mang theo hoa, rượu vang, cô nhắc làm quà.
- Thường chúc tụng trong các dịp đặc biệt.
- Chông cùi tay lên bàn là bất lịch sự.
- Chủ đề hay: thể thao, không ngại các câu hỏi riêng tư.
- Không nên đề cập: chính trị, chủ nghĩa xã hội và Liên Xô cũ.

+ *Người Đan Mạch*

- Đúng giờ là quan trọng.
- Bắt tay chặt rất thông thường giữa đàn ông và phụ nữ, thậm chí cả trẻ con.
- Từ “Skoal” được dùng rất quen thuộc khi chúc tụng.
- Thích có những bữa ăn lâu, chậm và nói chuyện nhiều.
- Không có thói quen puốc boia lái xe hay tiếp viên.
- Rất bất lịch sự nếu bị “ngắt ngang” điệu đang nhảy.
- Quần áo lòe xòe được coi là ketch cớm.
- Không thích bị nhầm với người Na Uy hay Thụy Điển.
- Nhà thờ quốc gia là Lutheran nhưng rất ít người tới.
- Thường không biểu lộ tình cảm, tránh vỗ lưng hay đụng chạm.
- Nội dung thực quan trọng hơn hình thức.
- Đề tài hay: đồ ăn, văn hóa Đan Mạch, các sự kiện.
- Không nên đề cập: các chủ đề riêng tư như tôn giáo, thu nhập.

+ *Người Phần Lan*

- Được coi là người “Nordic”, nghĩa là về mặt địa lý thuộc các nước Scandinavia.
- Về mặt ngôn ngữ và chủng tộc khác biệt với các nước Scandinavia.
- Bắt tay chặt là phong tục.
- Không có phong tục ôm hay hôn.
- Thích yên lặng và vô cảm.
- Thích đúng giờ và sắp đặt các cuộc hẹn từ trước.

- Không khách khí nhưng có thể nói những lời chúc tụng khi bắt đầu bữa cơm.
- Đề tài hay: sở thích thể thao, du lịch, chính trị.
- Không đề cập: những câu hỏi riêng tư về công việc, tôn giáo, chính trị.

+ *Nước Áo*

- Đừng bao giờ gọi người Áo là người Đức.
- Đúng giờ giấc.
- Có thể mang hoa hoặc kẹo chocolate khi bạn được mời đến chơi.
- Thường gọi nhà vệ sinh là WC.
- Hay bắt tay (đối với cả phụ nữ và đàn ông).
- Vỗ tay trong bữa ăn được xem như là không lịch sự.
- Không dùng tên cúng cơm cho dù đã là bạn thân.
- Chủ đề ưa thích: lịch sử, nghệ thuật, âm nhạc, thể thao và rượu.
- Chủ đề không yêu thích: tiền, tín ngưỡng, chính trị.

+ *Nước Bỉ*

- Đòi tư có giá trị lớn.
- Thường bắt tay khi gặp gỡ và từ biệt, hôn má nhau 3 lần (hai má xen kẽ nhau).
- Chỉ sử dụng tên cúng cơm với bạn bè cũ.
- Chấp nhận nhiệt tình giữa người Bỉ và các bạn bè thân thích khác.
- Thích đúng giờ giấc, (có thói quen đúng giờ giấc).
- Thích châm biếm, bình phẩm, đùa cợt về người Hà Lan.
- Rất sành ăn.
- Phần nữa đất nước nói giọng địa phương như người Hà Lan.
- Bẻ khớp ngón tay, hay cho tay vào túi quần khi nói chuyện là mất lịch sự.
- Chủ đề yêu thích: bóng đá, đi xe đạp, lịch sử.

+ *Người Ý*

- Có thiện cảm với người Mỹ, (coi người Mỹ là chuẩn mực).
- Hay bắt tay chặt có thể nắm lấy khuỷa tay, trong một giờ đàm thoại sử dụng 80 lần cử chỉ, điệu bộ.
- Người đàn ông là bạn tốt của nhau khi họ ôm nhau và vỗ vào lưng.
- Tránh dùng tên riêng, trừ khi đã quen biết, sự đúng giờ giấc không được coi như là một thói quen đạo đức.
- Bữa ăn chính vào bữa trưa.
- Không dùng đĩa đựng khi ăn bánh mì. Người Ý bẻ bánh mì ăn ngay tại đĩa.
- Trong công việc có thói quen mang quà đến tặng.
- Chủ đề yêu thích: sự kiện thể giới, thể thao, gia đình.
- Chủ đề nên tránh: mafia, chính trị, tôn giáo, thuế má.

+ *Người Malaysia*

- Người Malaysia trước đây do người Ấn và người Hoa thống trị.
- Giữa người Malaysia với nhau rất đoàn kết.
- Dùng vẫy ai bằng những ngón tay, đặc biệt khi chạm vào đầu ai là việc không bình thường.
- Dùng hắng giọng (ho), hoặc hỉ mũi khi ăn.
- Trong kinh doanh rất lâu đi đến quyết định.
- Chủ đề hay: thành công trong kinh doanh.
- Không nên đề cập: so sánh với chuẩn mực về mức sống như Tây Phương.

+ *Người Singapore*

- Bắt tay kiểu phương Tây.
- Card visit được trao tay một cách trịnh trọng.
- Đánh giá cao sự đúng giờ giấc.
- Tiếng Anh mang màu sắc và âm hưởng rất đậm đà âm hưởng người Tàu.
- Việc tặng quà không thành tập quán, thói quen của người Singapore.
- Thường không hút thuốc.

- Sự vượt quá chuẩn mực Mỹ được coi là sự thúc đẩy với Singapore (chạy đua với người Mỹ mạnh)
- Phụ nữ cũng được đối xử ngang với nam giới trong thương trường.
- Chủ đề ưa chuộng: sạch sẽ, sự trong lành và phồn thịnh của đất nước Singapore.
- Chủ đề cần tránh: địa phận quốc gia không được tôn kính (diện tích quá bé nhỏ của Singapore).

+ *Người Nam Triều Tiên*

- Nam giới thờ nhẹ khi bắt tay nhau đôi khi bắt cả hai tay.
- Nữ giới không nên bắt tay.
- Gọi tên họ trước, họ tên riêng sau.
- Miệng há ra được coi là thô lỗ, che miệng khi cười.
- Hỉ mũi nơi công cộng được coi là không lịch sự.
- Vai trò của người phụ nữ được hòa nhập vào công việc xã hội (ngang với nam giới).
- Kiên nhẫn, khiêm tốn là đức tính tốt của người Triều Tiên.
- Chủ đề ưa thích: bóng đá, thành công kinh tế của Nam Triều Tiên.
- Chủ đề nên tránh: chính trị.