

導覽解說的藝術

2016年6月15日

導覽解說的藝術大綱

1. 以正確的心態擔任導覽員
2. 導覽員應有個人特色
3. 多用心是一切的根本
4. 導覽有哪些方式？
5. 導覽員該注意什麼？
6. 導覽時須注意參訪者需求
7. 結論

1:以正確的心態擔任導覽員

- 個人定位、不斷學習、了解對象、掌握觀眾
- 不計較的心態，服務的心態
- 做好時間控制，了解參訪者(團隊)的時間安排
- 提供滿意的服務，盡量符合對方需求
- 展現志工精神，無私的奉獻
- 快樂的學習成長：自信、熱心、真誠、縮小自己
- 把導覽工作當作修行，自度度人

1-1 導覽員注意事項

- 針對專有名詞讓參訪者(大德)了解
- 考慮參訪者(大德)的背景做不同的解釋
- 講解內容(淺顯易懂)
- 抱著謙虛，縮小自己的態度

2:導覽員應有個人特色

- 導覽者就像是一個「表演藝術家」「說法傳法者」，在導覽前，如何來啟動自己的表演與說法呢？這些是必備的步驟：
 - ◆ 專心準備
 - ◆ 瞭解參訪者
 - ◆ 有系統的整理自己的觀點
 - ◆ 模擬現場的聲光效果，找出最有利自己表演的所在
 - ◆ 不斷練習
 - ◆ 放鬆心情
 - ◆ 導覽時盡情享受(當成是一場show，一場現代法會)
 - ◆ 解說時的留白與留意參訪者的傾聽

3: 多用心是一切的根本

- 導覽要用嘴巴講，也要用心溝通與傳法
- 開心導覽迎貴客
- 全心投入說慈濟
- 誠心服務做就對
- 信心熱情傳法脈

4:導覽有哪些方式?

- 人員導覽

- 導覽員(解說員)

- 稱職的導覽員(解說員)不會急切地表現自己，而是適度運用解釋、說明和示範的方法，讓參訪者去注意所要解說的對象(主題)，而不是自己

- 善用專家，利用現場的專家(駐場或其他)，互相配合

- 非人員導覽

- 語音導覽

- 影片欣賞

- 多媒體

- 互動學習

- 體驗活動

- 角色扮演

- 偶戲演出

- 宣導資料

-

5:導覽員該注意什麼？

- 先瞭解參訪者的對象及需求
- 掌握時間長短
- 啟發參訪者思考與學習
- 如何吸引再次來靜思堂參觀意願？

與參訪者互動、知識傳遞、時間掌握、
讓參訪者發問、形象塑造、動線順暢、
秩序維持、親切誠懇、微笑耐心、導覽創新

5-1 導覽員的態度

- 自信又謙虛的態度
- 豐富的知識
- 真誠的眼神
- 動人的肢體語言
- 以有趣的小故事串連展品或展示單元
- 永遠要面向參訪者
- 隨時注意觀察參訪者的反應
- 有突發狀況要反應與處理
- 遇到問難要穿柔和忍辱衣

5-2 導覽設計流程表(專屬自己的流程)

- 向參訪者問候，並自我介紹(這是基本禮貌，不可省略，方便人家記住你，稱呼你。想一個簡單好記，親切有趣的稱呼)
- 認識參訪者瞭解需求
- 說明導覽內容
- 說明參觀須知
- 導覽開始-
隨時搭配故事性來吸引聽眾
- 快樂道別，歡迎下次攔再來

6:導覽時須注意觀眾User需求

- 從參訪者的角度思考，給他想要的而不是我要的。
- 參訪者有需求，有好奇，導覽的內容設計，才能符合使用者的需求。
- 可以在每次導覽好，反思如何做的更好，做一些修正與調整，針對參訪者有反應的部份給予強化或改善。

7. 結論

- 成功的導覽有很多種，失敗的導覽只有一種
- 要成功：自信、真誠、愛心，縮小自己

導覽解說實務技巧

2016年6月15日

導覽解說實務技巧大綱

1. 解說原則
2. 解說人員應具有的素養
3. 解說人員的角色關係
4. 解說時之儀態禮貌
5. 回答問題時的禮貌與原則
6. 導覽時常見之負面行為
7. 成功的導覽方法與解說技巧
8. 導覽人員自我訓練方法
9. 解說中的語言運用技術
10. 故事型導覽

1. 解說原則

- 旨在溝通而非→說教
 - 重在體驗而非→介紹
- 貴在分享而非→灌輸
 - 期在啟發而非→教導
- 強調過程而非→結果

2. 解說人員應具有的素養

- 解說人員須具備專業知識
- 解說人員須具備專業技能
- 解說人員工作態度與職業道德
- 對參訪者之人際關係及心理的研究

3. 解說人員的角色關係

- 「引導者」的角色
 - 透過引導及互動，讓聽者產生興趣
- 「推銷者」的角色
 - 介紹並推銷自然景觀與文化資產的美
- 「橋樑」的角色
 - 民眾與國家文化自然景觀的溝通管道
- 「營造者」的角
 - 解說員扮演著愉悅參觀體驗的營造者角色

4. 解說時之儀態禮貌

- 目光要照顧每位參訪者，及時掌握參訪者興趣反應及情緒
- 面對參訪者，切勿以背面身影向著觀眾
- 保持端莊健康儀態，不要有手插口袋等隨意性肢體行為
- 音量控制得宜，並隨時注意參訪者是否能接收到解說的訊息
- 開場前及結束時都須輔以溫馨的語言及肢體表達

5. 回答問題時的禮貌與原則

- 仔細聽完問題並給自己思考的時間
- 一定要充分了解問題後始作答
- 不要用對方之問題來反問對方回答問題
- 每一個問題都要當成第一個回答般維持專注態度
- 即使可笑或愚笨的問題，都要莊重地回答，不可抱以嘲笑之言語或態度
- 很多人發問時，應盡量注意先後次序，並對其他等候服務之觀眾說明及致歉

6. 導覽時常見之負面行為

- 不守秩序
- 大聲喧嘩
- 任意脫隊
- 邊走邊吃
- 破壞環境
- 喧賓奪主
- 違規拍照
- 動手觸摸

7. 成功的導覽方法與解說技巧-1

- 對自己要有「信心」，對參訪者要細心、誠意的服務
- 瞭解參訪者來此的期望或參訪的目的

7. 成功的導覽方法與解說技巧-2

解說前準備：

- 了解團體成員的素質、背景及需求
- 蒐集解說相關資料
- 準備輔助工具：活動看板、圖片

7. 成功的導覽方法與解說技巧-3

解說進行：

- 生動的開場白
- 利用地形地物變化解說內容
- 對比式解說—採故事或神話題材
- 引導式互動，雙向溝通
- 豐富的肢體語言
- 隨時注意參訪者的生理及心理狀況，以調整解說時間

7. 成功的導覽方法與解說技巧-4

解說後紀錄：

- 藉由經驗的累積自我成長
- 分享成長的喜樂

8. 導覽人員自我訓練方法

- 多參與在職訓練與研習活動
- 多聽展場承辦人、專家、研究人員之演講及授課
- 提前準備解說資料及相關輔助工具
- 觀摩資深人員之導覽解說方式，學習解說技巧

9. 解說中的語言運用技術-1

- 時常保持語言的趣味性：
 - 幽默：
 - 聲音：說話時不要太急，太急令人聽了辛苦，也令人緊張
 - 用語：最好用遊客熟悉的語言來表達

9. 解說中的語言運用技術-2

- 提問：
 - 解說中可以大膽的提出各種問題，有趣的問題，意想不到的問題，不是問題的問題等，以製造討論的氣氛。
- 比較和對照：
 - 適時地提供參考比較的數據或資料，可以增加解說的趣味和廣深度

9. 解說中的語言運用技術-3

- 說故事：
 - 說好故事，特別能提供觀眾想像的空間，讓解說效果在知性和情意兩方面都有收獲
 - 所以好的解說，要準備一些好的故事，要懂得說故事的技巧

10. 故事型導覽-1

- 解說的呈現如同一件藝術品，其設計應像故事一樣有告知、取悅及教化的作用
- 沙特說：人們被自己和別人的故事所圍繞
- 故事必須切合主題
- 發揮想像力及運用知識

10.故事型導覽-2

- 舉例：以實際例子解說，讓人印象深刻
- 因果：解說的內容如係因果關係，較符合邏輯思考
- 類比：同類事物相互比擬，加強概念認知
- 明喻：明白的作比喻

10. 故事型導覽-3

- 暗喻：暗中作比喻
- 軼聞：找名人逸事引述
- 幽默：是最能引起聽者興趣及愉悅的要素
- 重複：重複重點，讓聽者有再度複習機會
- 時事：以時事為題材，最能引發共鳴

10. 故事型導覽-4

要讓參訪者體會及滿足

- 可看到什麼？
 - 可聽到什麼？
- 可玩到什麼？
 - 可吃到什麼？
- 可買到什麼？

參考資料

- 本檔案參考：
- 周政弘 導覽解說的藝術（獲觀眾票選為天文館第一名的解說員台北市立天文館研究助理）
- 王小龍 導覽解說實務技巧 20100729
- 高明智 編輯整理