

Gi i thi u

R t nhi u du khách khi n th m khu b o t n thiên nhiên, v n qu c gia mu n có h ng d n viên i cùng khi vào r ng tham quan. S hi n di n c a h ng d n viên có th làm cho chuy n vi ng th m c a khách tr nên thú v và h p d n h n. Du khách s c m th y an tâm h n trong m t môi tr ng m i n u bên c nh h có m t ng i hi u rõ v môi tr ng này. H n n a, i v i các v n qu c gia hay khu b o t n thiên nhiên, n u có h ng d n viên i cùng v i các oàn khách s h n ch , ng n ch n c du khách xâm h i n tài nguyên thiên nhiên và giáo d c cho khách có thêm hi u bi t v r ng. M c ích tài li u này giúp a ra m t s v n c b n c n gi i quy t i v i h ng d n làm t t công tác c a h . M i ng i m t v khác nhau, do v y h ng d n viên s ph i thay i nh ng ph ng pháp phù h p v i t ng phong cách cá nhân h ng d n c ng nh v i s thích và c i m t ng nhóm khách.

tr thành m t h ng d n viên t t c n có s luy n t p, nh ng bù l i, vi c gi i thi u nh ng khu r ng p hay cùng chia s v i khách nh ng thích thú c a h thì th t x ng áng v i n l c c a h ng d n viên.

LÀM TH NÀO TR THÀNH H NG D N T T

1. Tính cách h ng d n:

Tính cách cá nhân có nh h ng r t l n n ch t l ng h ng d n. ôi khi nó còn quan tr ng h n nhi u so v i vi c có nhi u hi u bi t v r ng. Hãy suy ngh v n này và nó làm cho chuy n i c a b n d dàng h n. Có 4 lo i tính cách chính c a h ng d n viên:

- **C nh sát:** Luôn li t kê các lu t l và thông i p chính n v i khách là vùng mà khách tham quan r t nh y c m và do v y khách không nên ó. V i tính cách này thì khách s c có c m giác không tho i mái trong khi th c hi n chuy n i. i u này t t y u s làm cho khách không nh ng không còn c m th y thú v trong l n i ó mà còn có n t ng không p cho l n i sau hay là cho các khách khác..

- **Bi t t t c :** a ra t t c nh ng gì h bi t v r ng, cho dù nhóm khách không quan tâm l m. H ng d n viên thu c lo i này th ng t p trung vào nh ng gì h bi t và nói quá chi ti t v v n ó cho dù khách có th không quan tâm n .V i lo i tính cách này, ôi khi khách s c m th y t ái ho c b gò bó ph i nghe theo nh ng gì h ng d n viên trình bày .Do v y hi u qu c a vi c trình bày n i dung h ng d n n cho khách ch c ch n s không cao.

- **Máy móc (Rôb t):**L p l i thông tin m t cách máy móc, thu c lòng khi gi i thi u v i m i oàn khách. Thông tin cho gi i thi u cho oàn tr c oàn sau gi ng nhau v i m i lúc, m i n i ã a khách n. H ng d n viên thu c lo i này ch thích v i h ng d n các phòng tr ng bày, khu di tích l ch s và t t nhiên khách du l ch sinh thái s không

- Mô t , gi i thích v n trong khi h ng d n oàn khách c n ph i r t th n tr ng m b o n i dung truy n t úng v i nh ng gì mà khách có th nh n bi t c c ng nh phù h p v i các yêu c u mà du l ch sinh thái t i khu b o t n thiên nhiên t ra. Các v n mà b n gi i thích cho khách luôn c n có s liên h b ng cách này hay cách khác i v i các ho t ng b o v t i khu b o t n thiên nhiên c ng nh trong ph m vi a ph ng hay các n i khác. Các v n mô t c n có logic i v i t ng chi ti t, tránh s ch ng chéo lên nhau v n i dung ôi khi gây ra s ph n tác đ ng cho n i dung h ng d n, gây nên tâm lý nghi ng cho khách có thi n ý v n i dung trình bày.

- M t câu chuy n ti p là r t quan tr ng. T i thi u thì ph i thông báo c r ng khách ã hoàn t t i m đ ng này và n lúc i ti p. Xem ph n " *Làm sao chuy n i thú v h n* " có ý t ng v các câu chuy n ti p. C làm cho m i i m đ ng t ng i ng n, tr khi b n yêu c u khách th c hi n m t công vi c gì. Th ng thì 5 phút là kho ng th i gian t i a cho b n đ ng l i nói.

2.3. T i i m đ ng cu i:

C m n nhóm ã chú ý, h i xem có câu h i nào thêm không, nói l i t m bi t và chúc khách có chuy n i nh ý.

L u ý: N u b n quên hay l n l n tr t t thì ng quá lo l ng b i không có gì là thi t y u khi gi i thi u. Có nhi u i m đ ng c gi i thi u trên tuy n nh ng h ng d n viên không bu c ph i s đ ng t t c các n i dung i v i m i nhóm khách.

3. K thu t i u khi n khi d n oàn:

☞ Luôn i u nhóm

☞ Nh r ng i v i nhóm khách ông thì m t nhi u th i gian h n v i nhóm khách nh .

☞ C i m khi khách h i hay trao i khi di chuy n gi a các i m đ ng. i u này làm cho b n có v thân thi n h n, có kh n ng chỉ m c nhi u c m tình t phía khách.

☞ Luôn ngh n vi c làm cho nhóm khách c tho i mái. Có th b n ã quen v i s nóng b c và vi c i l i có ph n v t v trên các tuy n tham quan B ch Mã nh ng khách thì không quen v i vi c ó.

☞ Gi úng th i gian ã nh. N u b n ã có th i gian s p x p tr c quay tr l i ng ho c nhà khách thì ph i theo úng. S ch m tr là m t trong nh ng th th t s làm phi n khách. B n hãy nh r ng ho t ng du l ch là m t chu i hoàn thi n t p h p các ho t ng riêng l ph c v khách, m t trong các khâu ó có tr c tr c thì s tr c ti p nh h ng n các khâu ti p theo sau c ng nh s có tác ng tiêu c c n thái c a khách i v i các đ ch v mà chúng ta cung c p cho dù các khâu còn l i chúng ta ph c v r t hoàn h o. Có th m b o t ng i chính xác th i gian trong khi th c hi n h ng d n thì i u quan tr ng là b n c n bi t rõ ng i c ng nh n m quy n ch ng h ng d n oàn khách b i chính b n m i là ng i hi u rõ h n c n i mà b n ang th c hi n công vi c.

☞ L ng tr c gi ng nói c a b n. Âm l ng mà b n

cung c p n cho khách c n m b o , u v i t c nói v a ph i khách ti p thu c nh ng gì mà b n nói. T i B ch Mã, ôi khi vi c i l i trên các đ c làm cho b n m t.

Hãy nhớ m b o cho l i nói c a b n không b ng t quãng, d n d p làm cho khách c m th y khó ch u.

☞ Tránh vi c c nói át ti ng n khác trong khi thuy t minh. Hãy nói tr c khi b n n thác n c ho c tránh kh i n i có ti ng n m i nói ti p.

☞ L p l i câu h i mà m t khách nào ó h i cho m i ng i cùng nghe, nh v y m i ng i có th bi t c câu h i tr c khi b n tr l i và nh ng ng i khác s không h i l i n u có it ng t ng t xu thi n.

☞ S d ng các hi n t ng t xu t, ví d nh chim, thú hay các hi n t ng thiên nhiên mà b n trông th y hay nghe c làm cho ph n thuy t minh c sinh ng h n.

☞ N u có ng i b th ng hay b m ng quên r ng b n còn có trách nhi m v i c nhóm. Hãy s d ng nh ng l i th có trong oàn khách b i có th trong s khách ó có ng i r t thông th o trong vi c x lý s c này và t t nhiên h c ng s r t s n lòng giúp khi có yêu c u.

4. M t s th thu t làm cho chuy n i thú v h n

☞ Vi c t câu h i cho nhóm khách có th có nhi u d ng nh : B n ngh cái này là cái gì? T i sao b n cho r ng m t t d i g c cây thì m th n l ng? D u hi u nào cho b n bi t có thú sinh s ng ây? N c các su i n t âu? Làm th nào m t n c nh Vi t Nam b o v r ng c a mình?

☞ m b o r ng m i ng i trong nhóm u b l o i cu n vào các ho t ng c a nhóm, có th trông th y và nghe c.

☞ T i m i i m d ng, khái quát s qua i u gì khách có th th y t i i m d ng n. Ví d n u b n ã nói v m t ngôi bi t th c xây d ng b i ng i Pháp, b n có th nói: "t i i m d ng n chúng ta s th y nh ng gì mà ng i ta ã xây nên. Hãy xem b n có th t ng t ng cái ó làm gì?"

☞ Yêu c u m i ng i tìm ki m ho c suy ngh xem khi h i gi a các i m d ng. ó có th là s thay i th c v tr ng, d u hi u c a ng v t ho c nh ng ý ngh v s khó kh n trong vi c b o v khu b o t n. N u nhóm khách nh thì d dàng v a i v a trao i, n u là nhóm khách ông thì b n có th trao i khi n i m d ng ti p.

☞ C g ng yêu c u m i ng i th c hi n m t vài ho t ng t i m t hay hai i m d ng. ây có th là vi c dùng tay o chu vi m t cây l n, m xem có bao nhi u loài b m khác nhau có th th y trên m t di n tích sau ó so sánh v i vùng khác khi i n (ch c ch n r ng b n có m t vài ý t ng t i sao nh v y tr c khi th c hi n v i khách)

☞ C g ng l p k ho ch chuy n i theo ch , có thêm nh ng ý t ng v v n này trong ph n k n.

5. tài và ch gi i thi u

- Vi c t p trung vào m t khía c nh nào ó Khu b o t n s làm cho b n lên k ho ch d dàng h n. N u mu n nh v y thì b n và nhóm khách tr c khi i nên có th o lu n tr c v nh ng gì mà b n và nhóm khách quan tâm.

- Vi c t p trung vào m t m ng c a khu b o t n có th h n ch (nh l ch s , chim,...), do v y không c n ph i luôn c p n m t ch trong su t quá trình h ng d n b i r ng r t phong phú và a d ng.

