

2018 年全国城市规划展示（览）馆 讲解员培训班

简 报

第三期

2018 年 5 月 15 日



【学习动态 1】

2018 年 5 月 13 日，舞林同盟艺术中心的杜建美老师为学员们讲授了涉外礼仪，接待、服务礼仪的课程。中国具有五千年文明历史，素有“礼仪之邦”之称。中国人也是以彬彬有礼的风貌而著称于世，礼仪文明作为中国传统文化的一

个重要组成部分，对中国历史发展起到了广泛深远的影响，其内容十分丰富，涉及的范围极其广泛。尤其是对于一名合格的讲解员来说，具备一定的礼仪素养是必不可少。在上午的课程中，杜老师为活跃气氛，首先让我们各位学员分组、选组名、口号并上台展示队形。然后，言传身教地向我们传递了“优雅自我，影响他人”的理念，并让大家分享了各自礼仪的成功案例，告诉我们优秀的讲解员应具备的职业素养、在工作中如何处理抱怨投诉的问题、如何分析参观者心里诉求等一些知识。在为学员解说了仪容仪表规范时，让大家现场练习并一一为学员纠正动作。课堂上学员们积极回答问题，踊跃参与发言，每位学员都收获颇丰、真正做到了知行合一。



图为杜建美老师精彩授课

【学习动态 2】

当日下午，杜老师为学员们讲授了展览讲解的定义，专业形象的重要性，接待观众的规范服务语言，沟通的六句箴言并让我们每个小组上台练习。在讲解涉外礼仪时让我们了解到涉外礼仪的通则、迎的礼仪、见的礼仪、以右为尊、远

门为上、车后排座的右边为尊等一些习俗及礼仪常识。最后，杜老师为获奖的学员颁发了奖品及奖杯。全体学员们在愉快的氛围中结束了一天的课程。



图为杜建美老师精彩授课

【学习动态 3】



图为黄老师舞蹈教学图为操老师舞蹈教学

5月14号，舞林同盟艺术中心黄婉勤、操丽娅老师给我们上了一整天的形体课，这可能是整次培训过程中、体能消耗最大的一天。

对于我们之中大部分人来说，礼仪培训、讲解技巧培训之类的，都是我们多多少少接触过的内容，而专业舞房却是相对陌生的。

没想到的是，舞蹈老师并没有因为我们是新人、就降低对我们的要求，课程开始不过 15 分钟，经过简单的拉筋和热身，我们已经感受到这将会是非常“严峻”的一天。

【学习动态 4】



图为结业汇演学员表演

当日下午，全体学员分为两个班级分开练习。由黄老师培训的“舞蹈速成班”经过一下午的练习，10 位学员已经可以完整的跳出结业汇演的舞蹈节目。

【学习动态 5】

5 月 14 日晚，上海科技管理干部学院助理研究员、高级讲解员周茜濛老师为我们做了理论考前辅导。针对学习材料、为我们划定考试重点，也对每一个学员进行知识点的分析与辅导，对这几天的理论课程进行一次总复习，让我们更有信心的迎接 15 号的理论考试。

【学习动态 6】



图为上海自然博物馆参观现场

5月15日上午，培训班全体学员在上海自然博物馆资深讲解员金雯俐的带领下，于上海自然博物馆进行了现场参观学习。上海自然博物馆以“自然·人·和谐”为主题，通过“演化的乐章”、“生命的画卷”、“文明的史诗”，呈现了起源之谜、生命长河、演化之道、大地探珍、缤纷生命、生态万象、生存智慧、人地之缘、上海故事、未来之路等10个常设展区；还有临展厅、4D影院、探索中心等配套功能区域，展示陈列了来自七大洲的11000余件标本模型，以及珍稀物种标本等，学员们跟随讲解员的脚步，先后参观了各展区，每到一处，学员们都非常积极，认真听讲解，并提出自己的疑问。

参观结束之后，学员集体在探索中心进行了座谈，向金老师学习了讲解技巧，知识积累的方法以及活动举办的相关流程等。

通过此次参观学习过程，学员们不仅仅了解了很多与科学相关的知识，同时也学习到了许多讲解的技巧，对于未来的讲解工作，十分有益。



图为上海自然博物馆座谈现场

【学习动态 7】



图为上海规划展示馆参观现场



图为参观后集体合影

5月15日下午,全体讲解员参观了上海城市规划展示馆,在优秀讲解员的介绍下,大家先后参观了上海中心城核心区域大模型、360 度环幕演示厅、追本溯源、专业和重点建设规划厅等,馆内大量采用高科技手段,让大家领略到虹桥综合交通枢纽、人民广场、外滩、浦东新区等的上海魅力。

上海中心城核心区域大模型占地 600 平方米,按照 1:500 的比例,展示了上海内环线内 110 平方公里核心区域的。当我们在模型上,讲解员结合投影向大家展示上海四通八达的交通情况和城市的发展轨迹。

每一座城都有自己独特的发展史,繁荣的背后是经历了多少年的沧桑巨变。期待上海的明天更加美好。



图为王老师教学辅导

参观结束后,上海博物馆副研究馆员王蓓老师、上海民政历史文化所管委会主任、上海民政博物馆馆长朱晓丽老师对学员进行现场模拟讲解的指导工作。通过学员展示、给大家进行讲解员综合素质的培训。针对性的辅导学员在日常讲解中如何做到学以致用,同时提高个人能力,达到讲解的最佳状态,从讲解内容的选择、针对不同年龄段参观路线的选择及讲解中应该注意的手势、站姿、语音面貌等方面给我们

做了深刻的剖析。全体学员表示通过此次参观交流学习，收获颇丰，也意识到了自身存在的问题。在日常的工作中，我们要将老师讲的各种关键点融会贯通，运用到实践中去，以高质量的接待完成每一场讲解，让我们的青春在规划职场中绽放的更加艳丽！

【学习动态 8】

一天参观学习结束后，15 日晚，全体学员进行了前期理论学习的考试。为自己的理论学习上交了自己的答卷。试后，各位学员也为明天的技能考试进行再复习准备，希望大家都能取得好的成绩！

【学习点滴】

@武汉馆 张婷婷

这次的学习之旅可以说是珍贵与充实的。作为一名讲解员深知、不断学习与探索是多么的重要。感谢这次培训的每一位组织者与老师，培训的时间虽然短暂，但是学到的知识则可以陪伴我在以后的工作道路上日复一日年复一年。也感谢身边所有的讲解员伙伴，从她们身上可以看到身为一个讲解员是一件多么快乐、自豪并且有意义的事情。我也会坚定地在这条道路上走下去，并且更加积极、乐观的生活！

@渭南馆 郑 缤

通过杜老师对我们礼仪的培训，让我们从中学习到了很多，体位姿势，着装，接待礼仪，等等……课后同学们均表

示受益匪浅。

@温州馆 李晓婷

我是第一次参加这样的培训，本次的课程令我收获颇丰。其中让我印象最深的是本次的礼仪课，经过一整天紧张的课程，老师从接待礼仪以及社交礼仪的各个方面，对我们展开了全方位的指导。一整天的课程生动有趣，虽然培训专业点涉及的非常多，但是老师通过精彩的课程设置，让大家在互动中学习，寓教于乐。尤其是下午课程的尾声，老师设置了一个精妙的模拟迎客环节：要求在场的学员每组选出六个人每个人都有自己的角色定位。这里面有参观团队中负责对接的信息员，有成功的商人，有展馆负责接待预约信息的工作人员，也有展馆领导。大家同心协力来演绎一个日常接待的初始阶段——预约和迎接。

在这样的设置下，我们学会了从平时工作的视角中跳脱出来，站在参观者的角度来理解他们的需求。我们会在这样的角色转换中开始体会，作为一个参观者，他想要的是什么、需要的是什么？而我们作为展馆的工作人员，应该为他们提供些什么、注意些什么？

平时我们可能会花时间来提高自己的讲解技巧、加深对展馆陈设的熟悉程度，但往往容易忽略最重要的第一个环节。而这个环节恰恰是我们最需要注重礼仪规范的。我们常常忽视了许多细节，比如应该先介绍谁应该站在宾客的哪一边，握手时应该由谁先伸手，应该如何称呼来参观的宾客。

经过一天的讲解，我们通过这个小小的环节，把今天学

到的所有内容进行复习并演绎，我们在互相的点评和学习中，进一步提升了自已。成为更知礼、懂礼、守礼的人，为提升展馆的整体形象奠定优良基础。

@厦门馆 刘一颖

转眼间，十天的培训就要接近尾声了。

真是非常感谢学院为我们安排了如此专业敬业的老师，为我们进行了各方面深入浅出的讲解和培训。

在参加这次培训之前，我自认为在讲解技巧、仪容仪表、自我管理等方面都做得不错。然而经过这次培训，我惊叹于来自全国各地同学的讲解风采。不论是讲解词演练所展现出来的自信、内涵、文化、体态；还是临场反应都非常出色。同学们身上有太多我值得学习的地方。突然让我发现，我只是好像只是突破了小鸡破壳的一个状态，我这才是一个刚开始，未来的路却还有很长。也让我明白我在工作没有止步的时刻，还有巨大上升的空间。

这几天的课程也对我们的讲解事业有非常大的帮助。我最大的感想就是成为一名优秀的讲解员在日常工作中要不断的充实自己的知识，使随时随地查阅资料成为自己的好习惯，并让这些知识成为自己讲解内容的一部分。

讲解员的工作还有一个重要的部分：临场发挥。最让我印象深刻的是郭老师给我们讲的一个小故事：一个盲人乞丐，他想要获得别人的帮助，于是他蹲在街边乞讨，并放上一块牌

子：“我是盲人，请帮助我。”来来往往的路人只会匆匆的看他一眼，他并没有听见太多的金币在他面前滑落。后来，一位想要帮助他的女士，在盲人的牌子上写了一句话让他收获满满，这句话就是：“又是美好的一天呀，可我却看不见”。一句多么积极向上的话呀，让每一个路人觉得美好，又替盲人感到同情。

所以我们处理问题的时候一定也是怀抱阳光的心态，从对方的角度看问题，再来做出自己的反应，才能更好的吸引别人的关注。

@宿迁馆 宋时方

才华馥比仙，气质美如兰。来自全国 41 个城市的 45 名讲解员欢聚于五月的上海。短暂的十天培训，我们从形体塑造、语音面貌、接待礼仪等多个方面，将优质的讲解理念与高效的服务意识内化于心，外化于行。在交流学习中，我们见贤思齐，择其善者而从之，其不善者而改之，收获颇丰，满载而归。海内存知己，天涯若比邻，分别在即，愿我们永远笑靥如花，前程似锦！

@佛山馆 陶媛

8 天的培训已经接近尾声，回头看看这些日子，有欢笑也有辛苦。这几天的培训里，有专业理论知识的学习，礼仪形体训练，还有实操培训以及现场教学，可以说是收获满满的了。作为讲解队伍里的新人，我深刻的体会到做一个讲解员其实并没那么容易，除了手上的那份讲解词，其实还有很多

东西需要学习和提升。也感谢这一次难忘的体验，让我结识了这么多讲解队伍中的佼佼者，他们的敬业精神和专业水平让我佩服，同时也会成为我不断提升自己的动力！

@安阳馆 康 萌

经过6天丰富充实的学习生活，转眼，这次的培训已快要接近尾声，学校为我们安排了丰富多样的课程，从讲解理论技巧到讲解词的编写，再到礼仪形体的训练，这些都紧紧围绕着让大家成为更加优秀的讲解员而有序进行着。从理论到实战，每一堂课都让我受益匪浅，对于讲解员这个职业，我们所知道的做到的都只是皮毛，每一句讲解词、每一个手势动作都有应反复斟酌与练习。感谢各位领导与老师的精心安排与辛勤付出，日后，我会将此次培训学习的内容多加学习与应用并不断学习。

@济源馆 张新芳

五月，不仅欢庆过劳动者的汗水，还纪念过青春沸腾的历史。而今年的五月也将会成为我人生中最美好的经历和最宝贵的精神财富。很高兴能参加本届全国讲解员培训班，在课堂上各个学科的老师从不同的角度为我们深刻阐述了如何才能成为一名优秀的讲解员！“讲解词编写、语音面貌、讲解技巧实训、演讲与口才、接待服务礼仪、形体训练……”一节节精彩纷呈的课程至今还让我回味无穷！学无止境，愿我们都能将本次培训学到的知识融会贯通，运用与实践，让我们在不同的城市共同为规划馆绽放靓丽的青春！

最后感谢学院老师的精心安排，辛苦了！

@贵阳馆 黄继云

通过这几天的学习，我切实体会到了自身的提高，每一位老师的精彩授课都给我留下了非常深刻的印象。尤其是实操课，现场的实地体验让我更加深刻认识到了讲解员知识面的重要性。

作为一名讲解员，学习是无止境的，每一个小细节都可以在整体讲解质量上体现出来，因此，哪怕只是一点点的提高，都是十分有益的。这次的培训给我带来的不仅是理论上的深化，更是为我的讲解工作实实在在地带来了良好效果。

@常州馆 李晓晶

这次培训真的令我很难忘，理论与实践相结合的同时，学院还特地为我们准备了丰富多彩的培训课程：有礼仪和形体训练，还有课外实践，我们累并收获着，感恩这次的培训，能与 41 座城市的姐妹们相识，在培训中我们相互交流、相互学习、取长补短，令我这个从业九年的讲解员对这份职业有了全新的认识与体会。希望我们这次课程结束后还能多多联系，友谊长存！