

大陸旅客來台接待實務※范智明

一、前言

自政府開放兩岸航線及大陸觀光客來台以來，吸引了對岸民眾大量的訪台熱潮。自 97 年 7 月至 99 年 5 月，不到兩年的時間，累計已有 117 萬 4000 名陸客來台觀光，這還不包括商務考察團的人數（工商時報，2010）。而根據觀光局的統計，今年前五個月累計的大陸赴台觀光客已達 52 萬 5000 人，除全年將可突破 100 萬人大關外，也將超越日本，成為海外觀光客的第一名。因此，被行政院選定為未來六大新興產業的「觀光旅遊產業」，將會愈來愈倚重大陸觀光客的貢獻。尤其在行政院開放大陸觀光客自由行後，將會更加明顯。

然而，雖然兩岸原本同文同種，但在經過 60 餘年的敵視對峙後，除在軍事及政治對立外，包括文化、風俗、習慣等軟性元素，也都有頗大差異。因此，當大陸觀光客穩居海外觀光客最大來源後，台灣民眾，尤其是觀光旅遊產業從業人員，尤其有必要深入而用心地瞭解，大陸民眾的風俗習慣，以及接待大陸觀光客的實務技巧。

在觀光旅遊業的訓練中，顧客接待技巧原本即為專業技能之重要部分。因此，本課程之重點，除複習服務品質及顧客接待技巧外，也將和學員分享討論較新的顧客接待技巧理念與實例，尤其重要的是，有鑑於兩岸間敵對已久，交流尚短，許多民眾對於大陸客多少仍有優

越性或輕視性的態度，這從坊間隨處可聽聞「阿六仔」、「大陸妹」等用語可見一斑。因此，本課程也將著重於大陸整體文化、風俗與習慣的介紹，以便未來從業人員能以同理心來服務這群陌生又熟悉的旅客。

二、顧客接待實務

在接待觀光客時，顧客接待十分重要，但假若說顧客接待技巧是「用」，那麼服務品質及國際禮儀便是「體」，如果能先熟習國際禮儀和服務品質，則將成為「禮儀與品質為體，接待技巧為用」，顧客接待也就會變得非常容易。故本部分將討論國際禮儀、服務品質及顧客接待實務，以及三者之間的關係。

（一）國際禮儀：

1.起源、功能及應用：國際禮儀是國際社會相互往來之通用禮節，由於西方國家數百年來的強盛，目前的國際禮儀是根據西方先進國家的傳統禮俗、習慣與經驗融合而成，但也要遵守因地制宜的入境隨俗。懂國際禮儀除了能展現個人的優雅形象，也可以表現出良好的企業文化與服務品質。

2.與旅館住宿產業相關的禮儀：從訂房、迎客、登記，到談話、用餐、上下樓、退房、送客等，都有該注意的細節。

（二）服務品質管理

1.何謂服務及服務品質：服務滿足顧客需求的程度。

2.PZB 的服務品質五構面及實務應用

構面	意義
可靠性(reliability)	能可靠且精確提供所承諾服務的能力。
反應性(responsiveness)	樂意幫助顧客並提供迅速服務的能力。
保證性(assurance)	具備專業知識，且能夠獲得顧客信任、展現自信之能力。
同理心(empathy)	對顧客提供個人化關懷與照護的能力。
有形性(tangibles)	包括實體設施、設備、人員及溝通介面之展現。

（三）星級旅館服務品質評鑑基準：在瞭解國際禮儀、服務品質的理論以及實務範例後，本部分將討論如何從觀光局對旅館的服務品質評鑑項目中，培養出從業人員應具備的「優質服務」。

（四）綜合前述三者之接待實務範例

三、大陸旅客特質

1840 年，鴉片戰爭敲醒了五千年的天朝大夢；1895 年，馬關條約顛覆了兩千年來的中日秩序；1945 年，浴血八年的苦難中國艱苦邁入世界五強；1949 年，擺脫國民政府的共產新中國欣喜「站起來」；1966 年，十年文化大革命斷裂中華文化的某部分，影響至今；1978

年，改革開放追英趕美拼經濟；2008 年，風光舉辦奧運並首次超過美國成為金牌數最多的國家；2009 年，熱烈慶祝「建國一甲子」；2010 年，上海世博「萬邦來朝」，超越日本「全球第二大經濟體」……。

本部分從古至今深入瞭解大陸民眾。

（一）集體主義

（二）民族主義—種族中心

（三）大國崛起

（四）經濟富裕與貧富差距

（五）急速發展的失衡

（六）人口眾多的現象

（七）一胎化的影響

（八）禮儀表現

（九）各省的差異

四、大陸旅客常見特性

（一）一般特性

(二) 各區域之差異

(三) 對台灣人常表現之特性

五、接待大陸旅客食宿應注意事項

(一) 適用一般顧客接待原則：前述國際禮儀、服務品質及顧客接待原則，不因國籍不同（日、美、大陸等）而有差別。

(二) 同理心的對待能增進服務品質與彼此情誼

1.大陸遊客來台之動機與期望

(1) 國共內戰及兩岸對峙下的神秘感：兩蔣文化、總統府、青天白日旗、「在大陸聽說的是否正確」…

(2) 兩岸歷史聯結：鄭成功治台、康熙收台、日本據台、國民政府收台與遷台…

(3) 體驗「祖國的寶島風情」：阿里山、日月潭、太魯閣、太平洋、「高山族」、香蕉、鳳梨…等自然、人文的風土民情。

(4) 體驗台灣文化：民主、言論、美食、政論節目、較為先進的社會、「繁體字」、「島民文化」……

(5) 「胡主席、溫總理都還沒能來」的感動

2.大陸遊客來到花蓮、台東想獲得什麼？

(三) 不卑不亢的原則

1.拋棄「台灣人的優越感」

2.勿歧視——不論在明處或暗處

3.堅持國格與立場

(四) 瞭解原則後，接待技巧就很容易了

1.瞭解 Hospitality 的意義並發揮

2.以對方能理解的話語來說

3.勿踩地雷——不可改變的事實不要說(政治、理念、種族、宗教...)

4.下遊覽車至旅館

5.住房手續

6.領隊巡房之問題處理

7.餐飲及相關服務

8.夜間活動

9.晨喚

10.退房、上車及離開

（五）大陸國家旅遊相關政策與現象：

1.開發大西部：內蒙、陝西、重慶、四川、貴州、廣西、雲南、寧夏、甘肅、青海、新疆、西藏。

2.文明旅遊

3.五一、十一黃金週

4.雙方優點

(1)台灣：創意、人才、服務、禮儀、文化底蘊、民主多元、自由心靈等軟實力。

(2)大陸：資金、土地、市場、政策、國際注目、大器。

六、接待大陸旅客技巧與抱怨處理

（一）預防勝於治療—衝突之避免

1.與服務人員

2.與其他顧客

3.意見領袖助你事半功倍

（二）狀況處理：輕聲勸阻違規卻不聽怎麼辦？

七、接待經驗分享