

99年度一般旅館中階經理人 教育訓練

課程名稱：接待大陸旅客應注意事項

報告人：賴子敬

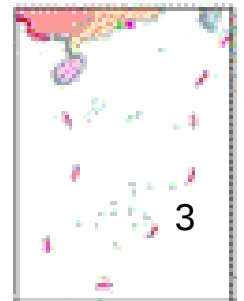
2010.09.07. Taipei

2010.10.05. Taichung

賴子敬

- 理想旅運社 國際領隊、英華語導遊、經理人
- 中華民國旅行業 英語領隊 (c 1993)
- 中華民國旅行業 經理人 (c 1995)
- 中華民國旅行業 英華語導遊 (c 2001)
- 台中市旅行業經理人協會 理事
- 台中市旅行商業同業公會 訓練委員
- 交通部觀光局 領隊、導遊職前訓練 講座
- 銘傳大學 企業管理學系博士候選人
- 亞洲大學 休閒與遊憩管理系 兼任助理教授₂

大陸現況認識



大陸行政區域劃分

- 共劃分為22個省(不含台灣)、5個自治區、4個直轄市、2個特別行政區
- 北京市 天津市 上海市 重慶市(直轄市人口最多)
- 河北省 山西省 遼寧省 吉林省 黑龍江省
- 江蘇省 浙江省 安徽省 福建省 江西省 山東省
- 河南省(省級人口最多) 湖北省
- 湖南省 廣東省 海南省
- 四川省 貴州省 雲南省
- 陝西省 甘肅省 青海省
- 廣西壯族自治區 內蒙古自治區 西藏自治區
- 寧夏回族自治區 新疆維吾爾自治區(面積最大)
- 香港特別行政區 澳門特別行政區

---各省貴賓消費習性與風俗習慣不一!

順口溜

- 過去大陸經濟看台港，現在台港經濟看大陸
- 沒有問題、沒有關係、沒有障礙
- 有關係、沒關係；沒關係、有關係
- 結婚是失誤，獨身是覺悟，離婚是醒悟
- 再婚是執迷不悟，沒有個情婦是廢物
- 講話一流，報告二流，做事三流

兩岸常見用語比較—生活用語

大陸用語	台灣用語	大陸用語	台灣用語
普通話	國語	吃不準	沒把握
搞	從事	挺	非常、很..
行	沒問題	沉	重
搞活	刺激、活化	估計	大約、似乎
讓讓	借過	沒事	沒關係
侃大山	閒聊	忽攸	刺激、嘲弄

大陸與台灣關鍵用語對照表1

• 早上好	→	• 早安
• 晚上好	→	• 晚安
• 愛人	→	• 妻子、丈夫
• 領導	→	• 長官
• 服務員	→	• 服務生
• 普通話	→	• 國語
• 水平	→	• 水準
• 文化水平	→	• 教育程度
• 緊張	→	• 客滿、擁擠

大陸與台灣關鍵用語對照表2

• 公安	→	• 警察
• 個體戶	→	• 私人企業
• 國家機關工作人員	→	• 公務員
• 領工員	→	• 領班
• 師傅	→	• 司機
• 姑娘	→	• 小姐
• 小姐	→	• 風月場所的女性
• 二愣子	→	• 傻頭灑腦的人
• 老九	→	• 知識份子

大陸與台灣關鍵用語對照表3

• 渠道	→	• 管道
• 匯報	→	• 簡報
• 攝相機	→	• 照相機
• 錄相機	→	• 錄影機
• 電算機	→	• 電腦
• 軟件	→	• 軟體
• 硬件	→	• 硬體
• 光盤	→	• 光碟
• 信息	→	• 資訊

大陸與台灣關鍵用語對照表4

• 寬帶	→	• 寬頻
• 數碼	→	• 數位
• 數碼相機	→	• 數位相機
• U盤	→	• 隨身碟
• 話吧	→	• 公共電話處
• 網吧	→	• 網咖
• 複印	→	• 影印
• 第三產業	→	• 服務業
• 外匯牌價	→	• 匯率

大陸與台灣關鍵用語對照表5

• 閩南話	→	• 台語
• 保值期	→	• 保存期限
• 包間	→	• 包廂
• 凍飲	→	• 冷飲
• 綠色食品	→	• 健康食品
• 冰棍	→	• 冰棒
• 方便麵	→	• 速食麵
• 城鐵	→	• 捷運
• 質量	→	• 品質

大陸與台灣關鍵用語對照表6

- | | | |
|----------|---|-----------|
| • 出租車、的士 | → | • 計程車 |
| • 打的 | → | • 搭計程車 |
| • 客車 | → | • 客運車 |
| • 公交車 | → | • 公車 |
| • 公車 | → | • 公家單位的車輛 |
| • 旅遊車 | → | • 遊覽車 |
| • 充值卡 | → | • 儲值卡 |
| • 筆記本 | → | • 筆記型電腦 |
| • 出糧 | → | • 發薪 |

大陸與台灣關鍵用語對照表7

- | | | |
|---------|---|-------------|
| • 桑拿天 | → | • 高溫的天氣 |
| • 小資 | → | • 有錢懂得生活的人 |
| • 海歸派 | → | • 海外歸國的留學生 |
| • 台幹 | → | • 台商派遣駐大陸幹部 |
| • 台流 | → | • 經商失敗的台商 |
| • 款爺、款婆 | → | • 很有錢的人 |
| • 大腕 | → | • 有名氣實力的人 |
| • 白骨精 | → | • 大陸的人才 |
| • 消腫 | → | • 開除 |

大陸與台灣關鍵用語對照表8

• 圓珠筆	→	• 原子筆
• 剃鬚刀	→	• 刮鬚刀
• 電飯煲	→	• 電鍋
• 電吹風	→	• 吹風機
• 洗甲水	→	• 去光水
• 菜譜	→	• 菜單
• 鼠標	→	• 滑鼠
• 上星台	→	• 衛星電視台
• 口膠	→	• 口香糖

大陸與台灣關鍵用語對照表9

• 文體用品	→	• 體育器材
• 半乾葡萄酒	→	• 低糖葡萄酒
• 外煙	→	• 洋煙
• 冷庫	→	• 冷藏庫
• 易拉罐	→	• 易開罐
• 菜譜	→	• 菜單
• 高價	→	• 黑市價
• 假牌	→	• 仿冒品
• 傻瓜機	→	• 傻瓜相機

大陸與台灣關鍵用語對照表10

• 搓麻	→	• 打麻將
• 搞活	→	• 搞活(經濟)
• 內招	→	• 單位內附設招待所
• 內賓	→	• 國內賓客
• 公房	→	• 公家宿舍
• 公闊	→	• 花公家的錢擺闊
• 白衣戰士	→	• 醫療護理人員
• 技工貿	→	• 科技工業貿易人員
• 官產學	→	• 產官學

大陸與台灣關鍵用語對照表11

• 第一職業	→	• 本業
• 第二職業	→	• 副業
• 款爺(大款)	→	• 有錢擺闊的人
• 無領階段	→	• 下層階級
• 腦庫	→	• 智囊團
• 監督電話	→	• 投訴電話
• 練攤	→	• 擺攤售貨
• 踩點	→	• 探路
• 頭腦公司	→	• 提供資訊服務機構

大陸與台灣關鍵用語對照表12

• 民貿	→	• 民間貿易
• 合資企業	→	• 合資股份有限公司
• 回頭客	→	• 老顧客
• 自選商場	→	• 超級市場
• 批文	→	• 許可證
• 底板價	→	• 底價
• 旺銷	→	• 暢銷
• 導購小姐	→	• 百貨公司商品小姐
• 斷檔	→	• 缺貨

大陸與台灣關鍵用語對照表13

• 三陪小姐	→	• 酒店公關小姐
• 公安(局)	→	• 警察(局)
• 工人	→	• 勞工
• 郵遞員	→	• 郵差
• 同事	→	• 同僚、同仁、同事
• 單位	→	• 組織、部門
• 出糧	→	• 領薪水
• 一站服務	→	• 集中一處便民服務
• 沒事	→	• 沒關係

大陸與台灣關鍵用語對照表14

• 叫早	→	• 晨喚、morning call
• 牙具	→	• 牙刷、牙膏
• 浴液	→	• 沐浴乳
• 飯店	→	• 餐廳
• 酒店	→	• 飯店
• 盒飯	→	• 餐盒、便當
• 夜宵	→	• 宵夜
• 台球	→	• 撞球
• 航天機	→	• 太空梭

大陸與台灣關鍵用語對照表15

• 酸奶	→	• 乳酪
• 總台	→	• 櫃檯
• 房卡	→	• 卡片式房間鑰匙
• 蔣介石	→	• 蔣中正
• 克林頓	→	• 柯林頓
• 布什	→	• 布希
• 新西蘭	→	• 紐西蘭
• 北朝鮮	→	• 北韓
• 沙特阿拉伯	→	• 沙烏地阿拉伯

大陸簡體字1

• 旅館	→	• 旅馆
• 飯店	→	• 饭店
• 旅遊團隊	→	• 旅游团队
• 經理	→	• 经理
• 餐廳	→	• 餐厅
• 領隊	→	• 领队
• 導遊	→	• 导游
• 總台	→	• 总台
• 服務員	→	• 服务员

大陸簡體字2

• 行李員	→	• 行李员
• 師父	→	• 师父
• 電梯	→	• 电梯
• 標間	→	• 标间
• 空調	→	• 空调
• 電視機	→	• 电视机
• 礦泉水	→	• 矿泉水
• 宴會廳	→	• 宴会厅
• 匯率	→	• 汇率

大陸簡體字3

• 質量	→	• 质量
• 重點	→	• 重点
• 集合處	→	• 集合处
• 車輛	→	• 车辆
• 衛生間	→	• 卫生间
• 建設	→	• 建设
• 會議	→	• 会议
• 電燈	→	• 电灯
• 安全門	→	• 安全门

大陸簡體字4

- | | | |
|---------|---|---------|
| • 飲料 | → | • 饮料 |
| • 中國共產黨 | → | • 中国共产党 |
| • 士農工商 | → | • 士农工商 |
| • 高級領導 | → | • 高档领导 |
| • 福建 | → | • 福建 |
| • 廈門 | → | • 厦门 |
| • 江蘇 | → | • 江苏 |
| • 廣東 | → | • 广东 |
| • 雲南 | → | • 云南 |

大陸簡體字5

• 製造	→	• 制造
• 航空公司	→	• 航空公司
• 班機	→	• 班机
• 準點	→	• 准点
• 出發	→	• 出发
• 抵達	→	• 抵达
• 機票	→	• 机票
• 價格	→	• 价格
• 時間	→	• 时间

大陸簡體字6

• 人民幣	→	• 人民币
• 商場	→	• 商场
• 標準	→	• 标准
• 貴賓	→	• 贵宾
• 技術	→	• 技术
• 藝術	→	• 艺术
• 油畫	→	• 油画
• 茶業	→	• 茶业
• 特產品	→	• 特产品

兩岸常見用語比較－旅遊購物專用語

大陸用語	台灣用語	大陸用語	台灣用語
中轉	轉機、轉車	登機牌	登機證
直掛	行李直接寄運至目的地	口岸	海關查驗處
旅遊車	遊覽車	師傅	對擁有專業技術或專門職業人員的尊稱、特指司機
旅遊團隊	旅遊團體	專項旅遊	特別性質旅遊
組織(自費活動)	規劃	三合一	將三項自費活動整合銷售

觀光客的喜愛與需求. 1

- 吸引旅客來臺觀光因素：

1. 菜餚 (每百人次有58人次)
2. 風光景色 (每百人次有57人次)
3. 物品價格 (每百人次有27人次)
4. 距離居住地近 (每百人次有26人次)
5. 歷史文物 (每百人次有25人次)

觀光客的喜愛與需求. 2

- 吸引日本、香港澳門旅客來臺觀光主因為「菜餚」，其次為「風光景色」。
- 吸引大陸旅客來臺觀光主因為「風光景色」，其次為「風俗民情」，再為「歷史文化」。
- 新、韓、馬、美加、歐洲、紐澳主因皆為「風光景色」，其次為「菜餚」。

大陸貴賓來台觀光

- 來台旅遊形式以環島為主，台北、花蓮、墾丁、高雄、阿里山、日月潭等等。
- 大陸貴賓主要消費地在台北，其次則是高雄和花蓮、台東。----旅行社行程走法安排。
- 大陸民眾選擇台灣的重要原因：
 1. 32%「對同文同種的親近感」。
 2. 對台灣美麗風光的嚮往。
 3. 台灣的神秘感。

大陸貴賓差異分析

- **性別差異**：專業參訪團的男女比率約為十比一，偏向中老年人。(旅遊團多為千歲團)
- **文化差異**：大陸與台灣雖然為同文同種，但大陸受到文化大革命的影響，人與人彼此之間信任、關愛之情淡薄，普遍崇尚物質與個人主義。
- **思想差異**：大陸人普遍在政治活動中成長，不間斷地政治學習，使他們變成不加思考的全面接受，不敢反抗或逆向多面的思考，但能欣賞台灣創意十足的表現。

97年全體、日本及大陸觀光團體旅客平均每人每日購物費之細項消費

購 物 費 消 費 項 目	日 本 觀 光 團 體 旅 客		大 陸 觀 光 團 體 旅 客	
	消 費 金 額	百 分 比	消 費 金 額	百 分 比
服 飾 或 相 關 配 件	<u>10.99</u>	<u>11.23%</u>	<u>17.13</u>	13.04%
珠 寶 或 玉 器 類	4.88	4.99%	<u>29.43</u>	<u>22.40%</u>
紀 念 品 或 手 工 藝 品 類	5.18	5.29%	<u>15.39</u>	11.72%
化 妝 品 或 香 水 類	4.04	4.13%	3.70	2.82%
名 產 或 特 產	55.52	56.72%	<u>33.02</u>	25.14%
煙 或 酒 類	3.31	3.38%	6.39	4.86%
中 藥 或 健 康 食 品	2.15	2.19%	1.55	1.18%
電 子 或 電 器 用 品	0.86	0.87%	1.50	1.14%
茶 葉	8.80	8.99%	<u>13.68</u>	10.41%
其 他	2.15	2.19%	9.57	7.28%
合 計	97.87	100.00%	131.36	100.00%

觀光團體旅客消費習性

- 大陸觀光團體旅客在臺每人每日平均消費為295.00美元，低於日本觀光團體旅客之335.56美元，高於全體觀光團體旅客之268.34美元。
- 大陸觀光團體旅客在臺每人每日平均購物費為131.36美元，高於日本之97.87美元及全體之89.42美元。
- 由購物費之細項消費觀察，全體、日本及大陸觀光團體旅客均以購買名產或特產為最多。

大陸觀光團體旅客消費習性

- 殺價：大陸貴賓喜歡殺價，常是一群人一起出價，要求商家打折，如果不打折寧可不買。
 - 偽鈔：有些陸客可能使用偽鈔，要特別小心。
 - 信用卡：有信用卡的陸客很多，目前已可刷銀聯卡。
 - 匯兌：習慣使用人民幣匯兌，在換不到新台幣的情況下，會降低購買意願。
 - 夜市自由買：景點、捷運、住宿飯店周以及夜市周邊的交易最熱絡。
- 折扣比價、集體殺價、不信任、店外消費、自由買賣、崇尚名牌、崇尚價位階級、引導消費!

大陸團體旅遊專業術語 1

- 上團：導遊承接旅行團體。
- 人頭稅：只要導遊「上團」，旅行社不但不支付導遊費，而且根據人數，導遊要向旅行社交錢。
- 人頭：導遊把遊客領進一些旅遊定點商店，進店購物停留，店裡會根據客人的人數，無論遊客是否購物均支付給旅行社和導遊費用。
- 流水：就是進店購物的回扣。
- 水單：記載流水的憑證，定點商店憑水單退返佣金，部分導遊拿水單向旅行社報帳。

大陸團體旅遊專業術語 2

- 車停：遊覽車司機進入購物點之茶水佣金。
- 大餅團：根據旅遊團購物能力，將購物能力較佳的團體用大餅來形容。
- 冒泡：產生購物。
- 紮店：到有回扣的旅遊定點商店購物。
- 加點兒：旅行途中臨時增加收費的旅遊項目。
- 踩幾腳：是指紮了幾個店。
- 簽單：導遊帶團進入採購點，到財務處領回扣。
- 導服：導遊服務費，就是小費。

接待大陸團體注意事項

- 不談論政治性話題。
- 不批評政府、不非議政策、不附和對元首的評議。
- 不要批評遊程的內容。
- 尊重各省貴賓與該團領導(特別重要)。
- 禮貌問候(家鄉)、尊重、熱情、服務、設身處地、真誠不假冒、數字清楚、重質量、重環境。

大陸各區飲食特性---(台灣美食特產)

- 東北地區：民性淳樸豪放，大塊吃肉、大碗喝酒。
- 西北地區：遊牧民族特性，飲食多偏重於牛、羊肉。
- 西南地區：湖南、湖北多瘴癘，食物偏重於麻辣，以除濕氣。
- 廣東：古時為南蠻之地，野生動物種類繁多，造成喜食野味的飲食習慣。
- 江南：魚米之鄉，喜精緻點心。

大陸地區民眾常見習性

中國人改變不良習性的進度，遠遠跟不上經濟工商飛躍發展的速度：

- 髒、吵、搶、粗、俗、窘、潑。
- 國際禮儀的素養差。

髒

- 家中似天堂，出門似地獄。
- 缺乏公德，不注意公共道德。
- 亂丟垃圾。
- 隨地吐痰。

吵

- 在飛機上、車船上、餐廳，甚至在酒店大開著房門，毫無顧忌地大聲喧嘩。
- 導遊解說時，遊客只顧自己講話，導遊有時喊啞了嗓子，結果還是被怪罪沒聽明白。

搶

- 不守規矩，不講秩序，任何事情都要搶先。
- 不排隊、處處插隊。

粗

- 在一些大陸遊客身上，看不到對他人起碼的尊重及禮貌。
- 不管旅遊景點和某些公共場合是禁煙區，依然一煙在手，亂丟煙蒂。
- 乘車不願繫安全帶。
- 不聽勸導惡言相向。

俗

- 中國各地都有自己的生活方式和習慣，一些遊客不知不覺地將家鄉習以為常但難與國際接軌的行為舉止帶出國，令人“刮目相看”。
- 吃飯時不僅赤腳，而且把腳擱到椅子上，或盤腿而坐。

窘

- 西裝革履蹲在街頭。
- 身穿睡衣，在酒店的大廳以及房間串門。
- 穿睡衣、拖鞋到處逛。

潑

- 中國遊客在海外遇到有糾紛的時候，會顯得十分“團結”。
- 過去有輿論認為中國窮，開放不夠和常常受壓，所以中國人火氣特別大，碰到不順心的事，不是粗言惡語就是拳腳相加！
- 中國今天富裕開放起來了，但並沒有因此變得溫和及講理。

旅行業辦理大陸人民來臺觀光應投保責任保險

最低投保金額及範圍如下：

每一大陸地區旅客因意外事故死亡	新臺幣二百萬
每一大陸地區旅客因意外事故所致體傷之醫療費用	新臺幣三萬
每一大陸地區旅客家屬來臺處理善後所必需支出之費用	新臺幣十萬
每一大陸地區旅客證件遺失之損害賠償費用	新臺幣二千

旅行業接待大陸地區人民來臺觀光 旅遊團品質注意事項1

- 中華民國98年4月29日觀業字第0983001273號令修正發布，並自中華民國98年5月1日生效
- 為落實提升大陸地區人民來臺觀光旅遊團品質、保障旅客權益、確保旅行業誠信經營及服務、**禁止零負團費**並維持旅遊市場秩序，旅行業及導遊人員辦理接待大陸地區人民來臺觀光團體業務，**最低接待費用每人每夜平均至少六十美元**，該費用包括住宿、餐食、交通、門票、導遊出差費、雜支等費用及合理之作業利潤，但不含規費及小費。

旅行業接待大陸地區人民來臺觀光

旅遊團品質注意事項 2

- 旅行業及導遊人員辦理接待大陸地區人民來臺觀光團體業務，其行程、住宿、餐食、交通、購物點、參觀點及導遊出差費等事項，均應依下列規定辦理及提供符合品質之服務，不得以購物佣金或自費行程彌補團費：
- （一）行程：行程安排須合理，不應過分緊湊趕行程或影響旅遊品質；**不得安排或引導旅客參與涉及賭博、色情、毒品之活動**；亦不得於既定行程外安排或推銷自費行程或活動。
- （二）住宿：**應為觀光旅館或適合接待國際旅客之合法旅館或民宿，二人一室為原則**。住宿時應注意其建築安全、消防設備及衛生條件。

旅行業接待大陸地區人民來臺觀光 旅遊團品質注意事項 3

- (三) 餐食：早餐應於住宿處所內使用，但有優於該處所提供之風味餐者不在此限；午、晚餐應安排於有營利事業登記、符合衛生條件之營業餐廳，其標準餐費不得再有退佣條件。
- (四) 交通工具：應為合法營業用車，車齡(以出廠日期為準)須為七年以內，並得有檢驗等參考標準。但排氣量在七千CC以上車輛之車齡得為十年內。車輛不得超載、駕駛行駛不得超時。

旅行業接待大陸地區人民來臺觀光 旅遊團品質注意事項 4

- 購物點：
- 應為中華民國旅行業品質保障協會核發認證標章之旅行購物保障商店，所安排購物點總數不得超過總行程夜數。但未販售茶葉、鹿茸、靈芝等高單價產品之農特產類購物商店及依「免稅商店設置管理辦法」申請核准之免稅商店不在此限。
- 不得向旅客強銷高價差商品、贗品或在遊覽車等場所兜售商品，物品之貨價與品質應相當。

大陸多樣性膳食特色

- 中國大陸地大物博、民族多、歷史悠久，在食方面韻育出多元化與特性化的藝術與文化。
- 總體上主要可分為八大菜系：蘇菜、閩菜、川菜、魯菜、粵菜、湘菜、浙菜、徽菜。
- 所謂十大菜系加上京系、滬系，是為擴大各菜系影響而提出的。
- 蘇、浙菜好比清秀素麗的江南美女。
- 魯、皖菜猶如古拙樸實的北方健漢。
- 粵、閩菜宛如風流典雅的公子。
- 川、湘菜就象內涵豐富充實、才藝滿身的名士⁵³。

大陸團體用餐飲食習慣

- 1. 喜歡品嚐台灣特色風味菜，介紹說明。
- 2. 米飯要先上桌。
- 3. 不辣不好吃。
- 4. 要喝台灣品牌酒水，煙酒不分離。
- 5. 杯盤狼藉是正常。
- 6. 用餐講話大聲是熱鬧。
- 7. 安排貴賓包廂使用。
- 8. 行程中用餐時間平均40分鐘。

旅館人員接待工作的要求

- 對職業之【誠心】
- 對旅客之【熱心】
- 對作業之【細心】
- 對事情之【耐心】
- 對個人之【信心】

感謝大家聆聽

敬祝

生意興隆通四海

旅客滾滾一直來

後會有期