



2016年4月张健在泰山留影。



2017年9月,原区旅游局和携程网联合举办“千年历史看松江”携程KOL上海寻根之旅。图为张健(左一)与KOL达人一起合影。

# 城市「活名片」 温情「传递者」

——松江资深导游张健的故事

□记者 王颖斐

“考古专家在广富林文化遗址组织过十多次考古发掘,先后发掘出几千件文物,时间跨度从新石器时代一直到明清……”作为一名从业25年的资深导游,讲起松江绵长悠久的历史文脉,张健如数家珍。在他看来,导游是城市的“活名片”,是城市温度的“传递者”,在导游的讲解下,来自五湖四海的游客真正走进松江、了解松江、爱上松江。

## 从“走出去”到“走进来”

1997年,张健加入红楼旅行社,成为一名导游。25年过去了,他见证了松江旅游市场的变迁。“这是一个逐渐从‘走出去’到‘走进来’的过程。”张健如是说。

“20年前,我们只需在店里等客人上门。”张健笑言,当时,只有旅行社能拿到景区、饭店的优惠价,加之汽车等交通工具不普及,“生意好到供不应求”。张健记得,2005年有一段时间,他曾连续带团56天,一天都没休息过。

回忆往昔,2001年一次带团去新昌的经历至今让张健记忆犹新。当年,凭借《天仙配》的盛名,浙江新昌、天台、仙居、临海四县市联袂打造了“新天仙配”黄金旅游线路,张健第一次带团去新昌。那时还没有手机导航,他只能拿着地图一路摸索。抵达新昌后,张健得先找到公共电话,与当地旅行社对接,安排住宿、就餐。他还记得,当时入住的有一家三星级宾馆,房间里能听到“哗哗”的水流声,一名游客拉上窗帘睡觉时,赫然看到一只蝙蝠,吓得惊叫出声。“当年旅游条件跟现在确实不能比。”张健说,早年带团出游,经常发生各种各样的突发状况,作为导游要有较强的临场应变能力,随时随地为游客解决问题。

“当时,交通还没那么发达,到各地耗时也长。比如,下午5时出发去千岛湖,第二天早上8时才到。要是去雁荡山,得安排四五天行程,来回就要近三天。”张健说。他回忆起当年带团去黄山的经历,当时,核载45人的太湖旅游车中午11时出发,凌晨2时开始翻山越岭。深夜的山上没有路灯,只能靠车灯照明,开到一转弯处时,半个轮子出了道路,所幸司机硬生生把住了方向盘,将车子开回正轨。“我跟司机都惊出了一身冷汗。”张健说。黄山是热门旅游目的地,当时他一周两次带团去黄山,光是爬山估计就要近3万步,“回到松江开摩托车,腿软到发动机都踩不动”。

“以前总是带团出去,如今,随着松江全域旅游的高质量发展,松江的旅游项目、配套服务等越来越完善,这些年我也逐渐开始做起地接,成了松江这座城市的‘宣传员’。”张健说。在他看来,作为一名资深的松江导游,能够为传播松江文化贡献自己的一份力量,特别有成就感。这些年来,他先后带团到广富林文化遗址、佘山国家森林公园、方塔园、醉白池公园、浦江之首、泰晤士小镇等,沿途讲解历史典故、风土人情。

## 从“小导游”到“松江通”

记者在采访中了解到,作为松江导游之家的“家长”,张健时不时与其他导游一起交流松江文旅资源,获取“精神粮食”。长期浸润在这样的文化氛围里,对周边的历史掌故、特色建筑,自然越来越熟悉。“只要是从我嘴里说出来的,就必须是有考证的资料。”抱着这样的想法,张健经常查阅书籍资料,还咨询了不少景区讲解员。如今,他对于松江各大景区(点)可谓了如指掌,成了不折不扣的“松江通”。

“松江有着唐宋元明清各时代的建筑,可以让游客更真切地了解松江的历史,由此追溯松江在不同时期的发展和变化。再结合我们导游风趣、翔实的讲解,为不同文化背景的游客讲解更深层次的知识,让游客感受这座城市的独特魅力。”张健说,这些年来,游客的旅行心态和目的也发生了很大变化,他对松江旅游业发展充满信心。以前,很多游客是走马观花式地到此一游,希望在短短半天内就把松江有意思的景点都逛遍。现在,随着人们生活水平的提高,越来越多的游客更青睐深度游,广富林文化遗址、车墩影视乐园等“可进入、可体验、可消费”的旅游景点正成为人们深度游的好去处。

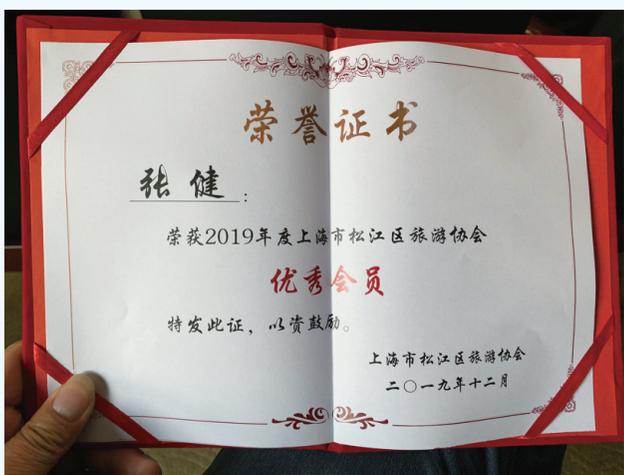
## 从“讲解员”到“服务员”

回想25年的从业生涯,张健认为,要成为一名优秀的导游,除了要带游客了解湖光山色和风土人情,更要事事想在前面、做在前面,提前了解当地情况和游客需求,用热情周到的服务带给游客舒适的旅游体验。

有一次,张健带团去金华,预订的四星级酒店临时出了状况:明明当天有300人入住酒店,自助早餐却只统计了200人的量。当时,团队出发较晚,游客到了餐厅才发现已经没有吃的了,大家都很不满。“现做肯定来不及,于是我立刻去找酒店负责人和餐厅负责人,一定要他们给个说法。”张健回忆说,当时,酒店主张赔款,他考虑到游客们的出行需求和心理需求,提出要酒店负责人赔礼道歉,并赠送一些当地特产作为补偿。经过他的耐心安抚,游客的情绪逐渐平复。

记者采访中了解到,2020年新冠肺炎疫情暴发初期,松江区旅游协会征集志愿者,张健第一时间“请战”。当时,他与6名同行每天24小时、分三批值守在经开区一处集中医学观察点,做了两个月的志愿者。张健主要负责为观察对象配送三餐、清理垃圾等工作。当被问及在工作中遇到哪些困难时,张健笑言:“防护罩容易起雾,‘大白’服很闷。但是,我做导游常年风里来雨里去,平时带团出去,遇到宾馆床位不够时,我在宾馆大堂的地上都睡过,所以这些困难都不算什么。”

本版图片由受访者提供



张健荣获2019年度松江区旅游协会优秀会员的证书。



二〇二〇年二月中旬至四月中旬,张健在经开区一处集中医学观察点做志愿者。图为张健在为观察对象配送午餐。



2017年9月,原区旅游局和携程网联合举办“千年历史看松江”携程KOL上海寻根之旅。张健带着KOL达人在广富林文化遗址取景进行直播推广。