

## 法文系畢業後鮮少選擇的職業：帶著法語遊客發掘臺灣的美好

金婉婷

第一次聽到「導遊」工作，是在大學時期，有位觀光系的學姐來法文系輔系，那時只是心想：「哇，學姐真有目標與想法。」一年後，學姐分享她考到國家導遊證照的好消息，我邊羨慕學姐的有志竟成，也思考自己的未來方向。

事實上，那時的我完全不考慮導遊工作，因為不了解這項產業，也因為這在當時並不是法文系學生首要納入職涯發展考量的選擇之一。在我唸大學的時候，法文系學生通常（其他外語科系學生亦同）對未來一片迷惘，且認為當翻譯、國際業務、外語教學八成會是畢業後踏進職場碰到的選項。

的確，畢業後接觸了許多「預料中」的工作，因為市場需求的緣故，翻譯、國際業務、外語教學等領域的確相對而言提供較多職缺；然而也在摸索的過程中，遇見許多法文系畢業的學長姐們，由於興趣或機緣而從事各式各樣的職業：出版社編輯、企業人力資源、企業永續發展、葡萄酒行銷或採購、活動整合行銷、活動展演規劃、藝術藏品交易、品牌數位行銷、餐飲甜點製作等。

而我在因緣際會之下，重新認識了導遊的工作。

為什麼說重新認識呢？因為過去我對導

遊工作的印象，便是帶領一大群遊客走來走去、坐大遊覽車穿梭在名勝古蹟中、遊客上車睡覺下車拍照、坐車時導遊會拿著一支不停嗡嗡的麥克風，先來幾個「破冰」笑話，接著講述很豐富但跟遊客本身關聯性低的景點資訊。這樣的印象或許不只烙印在我的腦海裡，大概也是很多臺灣人對於導遊的刻板印象。

考取國家導遊證照後，跟著幾位厲害的導遊前輩跑了幾趟行程，才知道現在臺灣有不少旅遊業者已經不再繼續上述模式，開始發展新的旅遊生態。

以我合作的旅行社為例，一方面著手招聘並訓練旅遊規劃師、為高端精緻小型團客層設計客製化行程，安排預算內最高級的住宿及餐廳；另一方面也重新培訓導遊，設計帶團技巧及深度課程。一切講究最貼近顧客的需求，並同時加入臺灣文化體驗與在地連結。除了遊山玩水，也讓遊客體驗泡臺灣茶、了解臺灣茶的生長環境及製作過程、親自手作臺灣料理（例如小籠包）、放天燈許願、學習打擊樂、品嚐臺灣原住民料理、欣賞原住民舞蹈及音樂等，當然也少不了各種美食行程，從米其林餐廳到夜市小吃，從山珍海味到雞排珍奶。遊客皆感到愉快又盡興。

在這樣的行程規劃中，導遊扮演的角色，從拿著旅行社 Logo 旗子與小蜜蜂（攜帶式麥克風）的「主講者」，變成如同遊客最好在地朋友般的「傾聽者」及最溫暖且親切的「支持者」。導遊都會事先了解每組遊客的年齡、人數、喜好，再從旅途中自然的溝通、進一步相處，掌握日常生活習慣、特殊蒐集嗜好、對飲食的偏好及應避免的重點、對哪些主題談話會特別專心、對哪些類型話題感到興趣缺缺等，如此一來在行程上也更能順應旅客最理想的安排。

### 法語導遊便以「法語角度」切入

以法語導遊為例，目前接觸到安排來臺旅程的法語系國家遊客大多數來自法國，少數來自比利時、盧森堡、瑞士、加拿大等國家。面對不同國家的遊客，每次皆應先上網查詢背景資料，例如首都位置、人口數量、經濟產業、藝術文化特色等，最好能夠在搜尋資料的過程中，找出遊客國家與臺灣的相似性與相異性，或任何特殊的關聯性；如果能夠事先得知遊客工作的產業領域，或遊客個人喜好的休閒娛樂，也能多在此下功夫，找出遊客可能喜歡的景點特色或文化歷史故事。

當然還有許多說著一口流利法語的遊客來自非法語國家或其它特殊地區，在遇上此類狀況時導遊便需要特別針對他們的文化背景多作事前功課。當遊客感受到導遊對自身興趣或需求的「關心」與「細心」，參與度會

變得更高、連結變得更深，當整體旅程興致高昂時，創造一段快樂又充滿美好回憶的臺灣之旅便不是難事。

一般而言，當導遊具備足以帶團的外語能力時，對於外國文化也有一定程度的認識。例如法語導遊對於法國應該都不陌生，那麼介紹臺北時便能簡單地比較巴黎人口、地鐵、百貨公司的異同（但需要特別注意，若遊客並非來自巴黎，千萬別討論巴黎過頭）。除了事先提醒遊客臺灣人的用餐時間與用餐模式，也能介紹臺灣特色甜品、餐點與法國的相似處與相異處，例如臺灣珍奶與法式咖啡、臺式馬卡龍和法國法卡龍、烤鴨與油封鴨、臺灣豐富的海鮮和法國西北及東南部的海產等；另外也可以提到臺灣氣候潮濕且常有不同等級之地震、夏天經常有颱風侵臺（講到這點時需觀察一下遊客狀態，通常法國遊客會有點緊張，但微笑安撫即可）。

對法國遊客而言，「中法戰爭」（1883-1885年）應該頗為陌生，對於法國人曾經攻佔基隆、澎湖等地，當地居民組織義軍，以艋舺龍山寺印行文官署，協助擊退法軍；後來法軍水土不服且受蚊蟲干擾，最後戰事激烈、形成僵局，雙方死傷慘重，部分法國士兵埋於基隆法軍公墓等事，目前還沒有法國遊客表示其熟悉這段歷史，這些對他們而言便是「奇聞軼事」，聽來津津有味。當然也能順便分享，每年中元普渡時，基隆人會買紅酒、法國麵包和乳酪去祭拜這些過世的法國士兵呢！

曾經有一組法國遊客，剛抵達臺灣時聽到我提及臺灣茶的知名度及鮮美口感，向我表示他們覺得茶只是拿乾掉的葉子去泡在熱水裡，不知道這個有味道的水為何在世界上有很多人品嚐，不懂為什麼有人覺得好喝。

隔天行程中，我們安排了學習泡茶的茶道課程與品茶禮儀教學，法國遊客們不斷嘖嘖稱奇，說著原來泡茶有一定的程序、涵蓋分享的意義；不同的茶葉品種有不同的香氣、第一泡與最後一泡口感的差異竟然如此顯著；茶道原來這麼講究、有適合不同場合及搭配的茶點，以及類似葡萄酒的品嚐方式等。這場體驗結束後，他們不僅購買了數包茶葉（都是遊客在學習茶道的過程中偏好的口感及香氣），也開始強烈要求「如果有可能的話，是否可以參觀茶葉的製造過程」。

之後在阿里山的行程，除了參觀茶園和隙頂二延平步道，我也聯繫可以接受參觀製茶廠的商家，請老闆及老闆娘詳細引導解說採茶、製茶及最後包裝販售的流程，最後遊客聽得津津有味，提出非常多問題（當然導遊要協助翻譯），商家很有耐心地解釋，並且在最後陳列出品質極好的茶葉供遊客選購。遊客想當然非常盡興，不只是阿里山一整片茶園風景秀麗使人心情舒坦，在漫步、學習、觀察的過程中與在地人事物的親切互動更令人印象深刻。

### 導遊工作絕對需要注重細節

另一組比利時的遊客，則是兩位年紀稍長

的夫妻。他們飛機於晚間抵達後，臉色並不是太愉快，據說他們在來臺灣前先去別的國家旅行，因此推測可能途中遇見一些讓人不甚愉快的事件。此時最好用親切溫暖的態度招待他們、歡迎他們來到臺灣，稍微提及之後的行程，就不要再多說，讓他們休息就好。在前往台北的路上，兩位主動向我表示他們對藝術的喜好，希望我安排美術館給他們參觀，因此隔天的行程主力就擺在台北美術館及台北當代藝術館。

幸好，行程規劃師安排的飯店可圈可點，比利時夫婦在適當休息後心情轉好，當然也因為隔天天氣不錯，他們更願意花時間和心力探索臺北的藝文空間與文化氣息。甚至比利時太太告訴我，她要幫孫女們買紀念品，我們一起挑選了孫女們喜歡的蝴蝶造型髮飾，由臺灣藝術家設計製作，非常細緻具有風格特色。但是購入的髮飾不含包裝，於是我默默地記住髮飾尺寸，在當天行程結束後跑去禮品店購買同色系且具有精緻感的禮盒、包裝填充物、緞帶、紙袋等，隔天再拿給比利時太太。想當然，她非常開心且欣然接受這份小心意，讓家人伴手禮更美好。

每一團遊客當然都使我印象深刻，在這之中有一團來自法國爸爸、捷克媽媽和四個小朋友的旅行團，快樂隨時洋溢在每個人的臉上，讓我每天都被和樂融融的家庭氣氛環繞。

爸媽都很年輕，小孩分別是十二歲、十歲、八歲和六歲。爸爸喜歡攝影，媽媽喜歡音樂，

大姊喜歡科技產品，二姊熱愛時尚，大弟是軍事迷，小弟喜歡小小兵。他們一家人都很喜歡旅遊和接觸大自然，但是當初並沒有規劃來臺灣待很多天，於是旅行社與我盡力安排能夠符合全家人需求的各種行程，也在跋山涉水的行程之中協助爸爸找美景攝影、讓媽媽欣賞臺灣音樂、帶小孩去手機品牌旗艦店、在九份老街的崎嶇道路中和兩個弟弟埋伏打游擊戰等等（務必注意安全）。中間還經歷大弟沮喪哭泣、媽媽手機摔碎螢幕等事件，導遊能做的便是以同理心詢問發生什麼事、是否能夠幫任何忙、傾聽、提供協助。

而行程中的高潮，大概就是在平溪放完天燈後，爸爸私下問我是否能協助找一間日式料理為主的餐廳來慶祝二姊的生日，因為二姊在亞洲料理中最喜歡吃壽司，但是其他孩子各有愛吃的東西，看看能不能也點一些其它料理的餐點。打電話找了好幾間，最後找到一間非常適合他們全家人需求的吃到飽餐廳，立刻事先訂位、請餐廳幫忙準備壽星蛋糕。全家開心得不得了，二姊在吹蠟燭時感動得快哭了，還有好幾位店員幫她唱生日快樂歌！不過就在此時，看到小朋友們覺得空調太冷，於是我馬上請餐廳將冷氣調弱，並提供保暖披巾。

後來，這一團法國捷克家庭旅行團帶著非常愉快的心情，告訴我他們相當後悔沒有安排多幾天在臺灣旅行，他們在臺灣看到了超乎他們期望的自然美景、城市景觀、歷史文

化、藝術氛圍及友善的居民，希望下次再來，也要再找我陪伴他們的旅程。而我們大家抱著依依不捨的心情，在桃園機場說再見。

身為導遊，在每次看到客人臉上的歡笑與快樂時，總是覺得一切付出非常值得。

## 自由接案的代價

考取國家導遊執照並參加政府培訓後，導遊的工作與案件來源主要建立在與旅行社合作，可以選擇簽約當特約導遊，僅與一間旅行社合作；也可以自由接案，與任何一個、甚至多個旅行社合作。如果您看到這篇文章感到躍躍欲試，歡迎具備導遊能力、特質的各位勇於嘗試！

以外語導遊而言，口語表達能力佳、友善、尊重且切中要點的說話方式、主動觀察並細心記下旅客隱性需求、積極詢問並能高度配合旅客顯性需求，都是相當優秀的特質。而帶團技巧、解說內容、文化講解的深度與廣度、景點的認識與應變能力、面對不同類型遊客的相處方式等，都可以在入行後再訓練、逐漸累積經驗。

然而老實說，法語導遊的工作量並不穩定，畢竟法語遊客來臺的數量並沒有像英語遊客一樣大量，因此若希望收入較穩定，增加導遊工作以外的接案來源是必要的，可以增加帶團語言，也可以接其它工作種類的案件；但是，目前法語導遊的數量偏少，同時可見法語能力的市場差異度並存。也就是說，目前團

量雖不多，但認真學習、努力進步，目標成為一個優秀的法語導遊，一來法語遊客不會輕易被搶走，二來能夠建立一個穩固的良性循環：法語遊客是一塊潛在的市場，還有很多法語遊客尚未來過台灣參觀遊玩，當每一位法語遊客都帶著美好的經驗分享給周遭的親朋好友，不僅能開拓台灣的知名度，或許也能間接增加法國遊客數量。

維持良好的導遊品質，加上有遠見、規劃詳細的旅行社，便是為未來的市場鋪路。從今年的角度出發，並以日本奧運為例，屆時可能

會有為數眾多的遊客希望規劃亞洲之旅，當然臺灣在地理的方便性也會成為考量首選之一。期望各行各業，包括導遊，都能不斷增強專業能力，一起「讓臺灣走出去，讓世界走進來」。

(本文作者畢業於國立中央大學法文研究所，現為自由接案工作者，斜槓法語教學、接法文口譯、也當法文導遊接待外國遊客一起發現台灣的美好。曾任淡江大學法文系講師、國立戲曲學院法文通識課教師。)