

他们是杭州历史文化的传播者

西湖和运河的历史,他们娓娓道来

本报记者 余雯雯 鲁佳
本报通讯员 计慎忆 毛颖莹
本版摄影 胡元勇 吴新燕

杭州不仅有“浓妆淡抹总相宜”的西湖,还有古老的大运河。有人说,西湖是杭州的灵魂,运河则是杭州的气魄。她们不仅是杭州的,更是世界的文化遗产。

G20期间,她们的美将被更多的人知道。无论是徐家期,还是宋广齐父女俩,都将成为文化的使者,把美丽的西湖和古老的运河介绍给每个国内外游客。

运河漕舫上的这对父女: 读历史学英语,为了奉上更优质的服务

杭州的运河漕舫上,有这样一对父女,老爸宋广齐负责开船,女儿宋菲菲负责讲解。他们和杭州及运河有着很深的缘分。

宋广齐老家在江苏盐城,原先开货船。2010年,他进入杭州水上巴士公司,当时开的是城西余杭塘河的公交线,现在开漕舫旅游专线——从桥西土特产码头到香积寺码头。

“运河自从2014年申遗成功后,游客的人数一直在增加,今年夜景又做了提升,整个夏天的夜游非常火爆,原来晚上每天1班的夜游班次增加到了现在的4班,所以我每天工作从7点半开始到晚上9点半结束,10点才能回到家。”

2011年,女儿宋菲菲跟随爸爸的脚步进入水上巴士公司,担任漕舫的讲解员工作。宋菲菲说,或许从小耳濡目染,她对运河也有着特殊的感情,小时候跟着爸爸跑船,印象最深刻的就是拱宸桥和北星桥码头,“运河沿线老一点的桥,我很早就能一座座报出来。”

虽然父女俩都在船上上班,但在一起的时间其实并不多,“因为不太会排在同一班船上,现在我们每天都要忙到很晚才回家,所以对我们全家来说,一年到头能坐在一起吃晚饭是最奢侈的事情。”宋菲菲一说完,老爸宋广齐笑道:“习惯了,我们服务业就是这样。比起以前跑货船,现在好太多了,沿运河一



带,你看到的都是美景。”

除了开船,宋广齐闲暇时间一直没闲着,经常翻看运河的历史,如京杭大运河的前世今世,龙山闸、白塔的历史等,他都能说出一段故事来。

宋广齐说,他学习运河历史,一是自己喜欢,还有一个原因是他想提供更优质的服务,“水上巴士票价3元,没有讲解员,但是经常有游客来问运河的历史,我就充当起了讲解员,给他们讲讲。好的服务,就体现在这里,让外来游客随时感受到我们的热情和体贴。”宋广齐说,这次G20来了,他做足了准备,抽空给自己充电,不会英语的他,还硬着头皮学



了不少简单的英文单词,“你好、欢迎、谢谢、再见”等等。

“我就想给国内外游客提供全心全意的服务。作为司机,我最重要的一个任务就是开好船,所以每天上班,都会提起十二分精神。”

看着老爸这么积极,女儿菲菲心里也较着劲,除了完成公司的讲解培训任务,她私下也做了不少“课外作业”,比如把自己的英语口语练起来,时刻准备好接待更多的国外游客,“现在国内外游客来,好多都会问到杭州整个城市的情况和其他旅游景点,这块我也去做了功课,打算好好把杭州这座城市介绍给大家。”

景区“第一讲”徐家期: 用心用情,把西湖讲给全世界听

清秀的面庞,微笑的眼神,一口流利标准的普通话,这是西湖博物馆讲解员徐家期给人的第一印象。

她被称为“景区第一讲”,因为从2008年起,西湖景区每年都会举办讲解员大赛,她拿过五次第一,除了第一年被评上四星级,接下来几次拿下的都是最高等级五星级。

2006年,大学毕业后,徐家期来到西湖博物馆,应聘做一名讲解员。这一做就是10年。

真诚的讲解能得到游客的认可和尊重,这是她快乐工作的源泉。“一开始我有过困惑和迷茫,但给游客讲解时油然而生的感情,让我觉得要认真讲下去。”徐家期说,有一件事至今仍印象深刻。那是一个暑假的中午,一位老师带着一个小学生记者团来参观。老师请她为他们讲解。一圈讲解结束后,老师很认真地对学生们说:“请大家为这位讲解员阿姨鼓掌,说声感谢。今天是我第一次带你们来西湖博物馆参观,这位阿姨非常认真地做了讲解,你们应该把她讲解的内容都记在心里,变成你们自己的知识。你们回去把它写出来,给更多的人看到,这将会是伴随你们一生的知识。”

“当时我就被感动了,觉得自己的工作竟然那么重要,原来讲解员能给游客带来这样的感觉,心里满满的都是成就感。”徐家期说,以前那种工作的疲倦感一下子都没了,而是觉得真的用心讲解,对游客肯定是有触动的,他们会把你的话牢牢地记在心里。



徐家期是英语专业毕业的,不过她谦虚地说,用得少,还得好好学。今年,景区组织的英语培训,她一次都没落下。前两天,她还去茶博听了一场茶文化的全英语讲座,“很专业,又学到不少。”

西湖博物馆现在的讲解服务定点定时,每天早上9点半到10点、下午2点半到3点,6位讲解员都会在前台随时准备为游客讲解。不需要讲解时,他们会解答一些游客的咨询,还常会遇到一些外国游客。

“一般外国游客会自己看中英文展板,不会主动来找讲解员,不过有时他们也需要咨询服务。这时千万别因为英语不好连连摆

手,这样不太礼貌,就算不会也可以大方地说句sorry。”徐家期说,前段时间,西湖博物馆来了三位俄罗斯姑娘,她们在电子显示屏上戳戳点点,徐家期主动上前。

“她们是刚到杭州来玩,想去九溪,我告诉了她们怎么走。她们听我会说英文,就又问我哪里可以喝龙井茶,哪里可以欣赏佛教文化。我推荐她们去中国茶叶博物馆,因为那里不仅能喝到茶,欣赏茶文化,还是茶产区,能看到茶叶生长的样子,又向她们推荐了灵隐寺。”徐家期说,“我在想,接下来碰到外国游客,我都应该主动一些,能帮到更多人,能把西湖介绍给更多的外国友人。”

G20

84
85
86