



# 近2000名泰国游客下月陆续抵哈，旅行社培训留学生当“助手” 他们对冰城冰雪、美景、文化赞不绝口，还了解本国游客喜好 留学生“导游”：讲好冰城故事

□本报记者  
刘希阳 文/摄

冬季的哈尔滨白雪皑皑，冰雪奇观吸引了无数前来“探奇”的国际游客。今年，哈尔滨观光国际旅行社有限公司已经收到近2000名泰国游客的旅游订单，他们将于12月下旬起陆续抵达冰城。

如何与东南亚游客进行无障碍交流，并提供周到的地接服务？观光国际旅行社今年选择继续与高校携手合作，为留学生提供接待国际游客的社会实践机会。目前，旅行社在30多名候选人中选出了大约15名学生，并完成了相关培训，双方将共同迎接来自泰国的游客。



泰国留学生们为哈尔滨点赞。



苏泽民展示在建筑艺术广场拍的写真。



赵新妍非常喜欢哈尔滨的雪。



张晓菲觉得哈尔滨太美了。

## 对雪有执念

“家里人都准备好了，哈尔滨一下雪就来”

泰国留学生赵欣妍人生中第一次见到雪，是在哈尔滨留学期间。“2022年12月，到哈尔滨仅仅一周后，就迎来了初雪。雪花虽小，却非常迷人。”赵欣妍说。尽管还未适应冰城的寒冷，她仍急切地走出宿舍，在雪中记录下哈尔滨的美丽风光。

同样来自泰国的苏泽民对雪乡情有独钟。“市区能见到飘雪，但雪乡的雪景别有一番风味。那里的雪层厚重，静静地覆盖在建筑之上，美得令人陶醉。”他说。今年将首次跟随旅行团的苏泽民，希望向来自家乡的游客分享冰城美景，同时渴望再次体验雪乡的魅力。“雪乡总是让人流连忘返，跟随旅行团能让我多次前往，真令人向往。期待着哈尔滨的雪快些到来。”苏泽民说。

到银妆素裹的哈尔滨看冰雪，是一些泰国游客的执念。留学生张晓菲上一个冰雪季随旅行团来过哈尔滨。“泰国没有雪，更没有冰雪大世界、雪乡、亚布力……游客到哈尔滨后，都会被冰雪大世界震撼。”她说，“那次旅行因遇暴雪，原定的行程被推迟，可是大家没有任何抱怨，甚至还很激动，嚷嚷着‘我们哪儿都不去了，就在这里拍雪景’。”

留学生美琳今年首次参与跟团实践。这个冰雪季，她要接待的第一批游客，可能是自己的家人。“家里六口人都已经准备好了，只要哈尔滨下雪，我就通知他们过来游玩。”美琳说，“家人已经迫不及待了，羽绒服都准备好了，就等着哈尔滨下雪的那一刻。”

## 分享冰城元素

泰国网友催更新，因为“太有韵味了”

暑假回到泰国，留学生们总是对哈尔滨念念不忘，“泰国的夏天太热了，温度高达40℃，我非常怀念哈尔滨的冬天，还有美食。”苏泽民感慨地说，“锅包肉、铁锅炖……”

正当他细数自己的“最爱”时，旁边的赵欣妍插话道：“你不是最喜欢吃麻

辣烫嘛！”

留学生们在自己的社交帐号上，向泰国的朋友们分享着哈尔滨的美食。“我经常去师大夜市，烤冷面让朋友们垂涎三尺。”苏泽民还在“朋友圈”里教网友们东北话，最常教的两句是“嘎嘎香”和“干啥呢”。“在学校和老师‘嘎嘎香’，老师也夸我们是半个哈尔滨人了。”

上个冰雪季，苏泽民和朋友在建筑艺术广场拍摄了精美的照片。“照片发到社交平台后，朋友们都说‘哇，你在哈尔滨啊！哈尔滨真美！’”

眼下冰雪季又到了，苏泽民再次被泰国网友催促更新，“现在很多人问我，哈尔滨下雪了吗？快点分享哈尔滨的雪景啊。”苏泽民说，“很多没有来过哈尔滨的人，通过社交平台关注哈尔滨的冬天。”

美琳在社交平台上分享了许多中央大街、建筑艺术广场的照片，泰国朋友们惊讶地问她，是不是在欧洲。“很多人问我，这里到底是哪儿？你不是在哈尔滨留学吗？”美琳说。美琳的爸爸妈妈去过俄罗斯，他们看到照片里的哈尔滨都直呼，“这里太有韵味了。”

## 走向另一个“极端”

为尽情赏冰乐雪，套上五颜六色衣服

参与旅行社组织的旅游助力社会实践活动，留学生们希望提升自己的语言沟通技能，深入了解哈尔滨的风土人情与文化底蕴，并成为帮助家乡游客体验哈尔滨风情的帮手。

对于“不曾穿过棉衣”的东南亚游客来说，零下三四十度的严寒只是一个抽象的数字，一些游客曾在冬天去过日本，自认为知道什么是冬天。“有人仅穿一件羽绒服就来了，结果冷得不敢外出。我们首先要告诉他们如何着装。”张晓菲和同学们提供的第一项服务，就是带领游客购买厚衣物和鞋子。于是，有的游客又走向了另一个“极端”，为在冰雪大世界尽情玩耍，套上五颜六色衣服。

近期，留学生们已先行踏访了建筑艺术广场、中央大街，并温习了一遍亚布力、雪乡的行程。“接待游客的服务过程，不是走几个点位就算完成，而是需

要真正在哈尔滨生活过，了解哈尔滨才行。”哈尔滨国际观光旅行社经理魏宏莉说，之前公司曾在北京雇过泰语导游，他们对哈尔滨缺乏了解，无法更好地向游客讲述哈尔滨的特色和底蕴。留学生们有在哈尔滨学习和生活的经历，通过培训再次加深了对哈尔滨的认知，他们会成为连接东南亚游客与冰城的纽带。

张晓菲去年曾跟团服务。她说：“泰国的年轻人更倾向于参与活动和摄影，而年纪稍长的游客则会提出各种问题。比如，他们好奇冰雪大世界的冰雕是如何制成的，哈尔滨为何拥有这样的建筑风格，以及中央大街的历史背景等。从市区前往亚布力、雪乡的旅途中，我们会详细介绍哈尔滨的历史、美食、民俗，包括沿途所见的马拉爬犁等特色景观，确保游客能够充分了解哈尔滨的冰雪文化特质。”

## 接待境外团

让“随俗而行”变“定制服务”

留学生了解家乡游客的习性与喜好，他们参与旅行社的社会实践活动，能帮助旅行社改进服务细节，有效地调整餐饮、住宿等条件，让旅行从“随俗而行”变成享受“定制服务”。

比如，在餐饮方面，哈尔滨国际观光旅行社根据留学生的建议，对旅行团的餐食菜单予以调整。“泰国游客不吃牛肉、羊肉和内脏，视饺子为菜品而非主食，儿童则不食用鸡蛋饼。”张晓菲说，泰国游客偏爱火锅，在游客离开前，旅行社安排饺子馆就餐，会专门准备米饭。鉴于泰国游客口味偏淡，在用餐时旅行社会提醒餐厅减少盐分。

面对即将到来的团队旅游，留学生们既兴奋又紧张，“赏冰乐雪，首要任务是要防止游客受伤，特别是在进行雪上和冰上活动时，要提醒他们注意防滑。我也做了更多的准备工作，确保能够更好地带领游客感受哈尔滨的魅力。”苏泽民说。

“上个冰雪季，哈尔滨火爆出圈，已成为国际游客冬季旅游的首选目的地，游客数量也在持续增长。”魏宏莉说，“旅行社和留学生们都已经做好了准备，期待着客人们的光临。”