

“金牌导游”炼成记

用脚丈量江门，用心讲好故事

9月2日，文化和旅游部官网公布2021年“金牌导游”培养项目结业人员名单，我市导游容柏钊名列榜单。据了解，截至目前，我市共有4名“金牌导游”。

“金牌导游”培养项目是文化和旅游部加强导游队伍建设的重大举措，旨在通过加大对一线优秀导游的培养与扶持，鼓励入选对象开展业务研究和实践，以点带面、示范引领，全面提升导游队伍专业素养，提升旅游服务质量发挥积极作用。

热爱工作，鼓励年轻人加入旅游行业

“去交通国旅报名，当然是要跟钊哥去旅游啦！”这样的评价，在跟过容柏钊所带的旅游团的团友们，比比皆是。

但事实上，如此受欢迎的“金牌导游”，并非旅游专业出身。因为大学时曾经兼职导游，容柏钊觉得，这不仅可以带给人快乐，更是非常有意义的一件事，所以在毕业后，就投身旅游行业。

容柏钊记得，曾经带过一位脑萎缩的游客黄先生，但当时其妻子并未告知他。在偶然得知这个情况后，容柏钊对黄先生有了更多的关注，事事关心他。旅游期间，容柏钊得知黄先生过生日，他特意准备了生日蛋糕和生日礼物。这样的心思让黄先生感到特别惊喜。

“后来黄先生的妻子跟我说，其实知道他会慢慢忘记很多事情，但想起他还记得的时候，带他去更多的地方。而这次旅行，一定会刻在他的生命里。”黄先生妻子的一席话让容柏钊感动，并坚定了他当导游的想法。“热爱自己的工作，用心对待你的客人，以心换心、周到的服务，你才会成为一名深受客人喜爱的导游。”

做客人的“好老师”，讲好江门故事

“三峡工程用了多少包水泥？”这样看似刁钻的问题，容柏钊在带团中，却时常遇见。容柏钊认为，旅游涉及天文、地理、历史、文化、科学等方面，需要积累大量的知识。为此，他坚持看书、不断学习。

在容柏钊看来，导游除了向客人介绍景点看得见的美外，也不要忘记那些看不见的美。常言“要给学生一杯水，老师要有一桶水”，而容柏钊却觉得一桶水还不够，应该是“要给学生一杯水，老师必须是一股泉水”。

做客人的“好老师”，讲好江门故事。2017年，容柏钊带中山大学的一群教授到开平观赏碉楼，为了带好这个团，在带团之前他上网、看书、做了大量笔记，对碉楼做了深入的了解。“当我顺利地走完这个团后，中山大学的教授给予我很高的评价。”他们都称赞容柏钊为他们上了一节很有意义的一课，有个教授还对容柏钊说：“把你带过的碉楼的理解写下来，那会是一篇非常棒的论文。”

为了更好地做好江门本土文化、历史的资料收集，容柏钊更与五邑大学侨乡文化研究院、市政协资料室、档案局、市党史办及各博物馆保持良好的关系，将各单位的资料结合导游词的特点，编写出有时代性、地方特点的导游词。为了核实资料，他多次跑到景点实地考察，使导游词资料的史实更准确，更能讲好江门故事。

2019年起，容柏钊加入了“江门梁启超研究会”，希望将研究会的研究学术成果，转化为导游带团的导游词，让导游词更加专业。



“金牌导游”成网红，带动“云旅游”

“大家好，欢迎来到我们的直播间。”这句简单的介绍，在容柏钊开始直播后，便常常出现在他的直播间里。

总经理、导游、旅游达人……疫情下，很多人被容柏钊圈粉的原因是因为他生动有趣的短视频或幽默风趣的直播。“金牌导游”成了网络红人。

2020年4月15日，容柏钊首次利用新媒体平台发布“云导游”系列视频。借助江门“明星之乡”的优势，他选择了介绍香港艺人容祖儿的故乡——蓬江区荷塘镇岗村，迅速收获了一批点赞和粉丝。

开通“旅游达人容少爷”“江门交通国旅”微信视频号账号后，容柏钊带游客云游江门，讲解江门侨乡历史，推出“钊哥带你游江门”系列，讲解了恩平歌马举人村、新会学宫、开平大塘面村等多个景点和“陈梦吉故事”“鹤山的由来”等历史知识。截至2022年5月，微信视频号粉丝达到5万人次，并参加“2021年微信视频号全国导游文旅直播大赛”取得全国三等奖的成绩。

尝到新媒体的甜头后，容柏钊趁热打铁，同步开启了线上直播，节目涉及非物质文化遗产传承人专访、旅游达人的专访等，还创新地与律所合作创办旅游普法节目——《与法同游》。在他的镜头下，粉丝可以云游江门，穿梭于江门的大街小巷中，让粉丝足不出户就能逛遍江门。

此外，他还利用喜马拉雅App，用粤语解说形式，发布关于岭南及侨乡文化的说书，至今已发布超200条音频作品，收听超2万次。

“我想抓住这个风口，讲好江门故事。”容柏钊说，他一直致力于推广江门的本土文化，让更多游客了解江门，熟悉江门。

中秋临近，五邑特色月饼飘香 一口“家乡味”浓浓思乡情

“小饼如嚼月，中有酥和饴。”月饼的美味和意境不仅藏在诗句里，更刻在人们对家乡的记忆里。小时候，中秋节那天你是不是也曾期待家人带回去的一盒月饼？记忆中，一打开盖子就闻到浓郁诱人的味道，面粉与辅料混合的食物香气，蛋液烘焙带来的焦香，忍不住拿一个尝起来，甜而不腻，入口回甘，回味无穷……如今，虽然月饼款式层出不穷，但散发着“家乡味”的五邑特色月饼却最受青睐。这些特色月饼，你都吃过吗？

文/图 江门日报记者 何雯意 通讯员 梁立志



陈皮月饼：健康美味 爽口解腻
豆沙月饼皮薄馅靓，入口即化，深受五邑人青睐。

陈皮月饼：健康美味 爽口解腻

“一两陈皮一两金，百年陈皮赛黄金。”新会陈皮是广东“三宝”之一，国家地理标志保护产品，又是传统的药食同源、香料和调味佳品，向来享有盛誉，早在宋代就已成为南北贸易的“广货”之一。

在江门人的记忆里，自然少不了陈皮月饼的身影。“江门哪里的陈皮月饼比较好？”8月中，市民陈小姐就在各大微信群向朋友咨询陈皮月饼的销售情况。在她印象中，月饼吃多了总是很腻，但是配上一杯陈皮水可以起到解腻的效果。后来在尝试了陈皮月饼后，觉得加了陈皮的月饼，刚好可以中和月饼甜腻的味道，爽口解腻，更喜欢上这种月饼。

五邑地区，丽宫酒店是最早利用新会陈皮制作陈皮月饼的商家之一。江门丽宫酒店相关负责人表示，丽宫国际集团早在1998年就开始研发陈皮产品，后来以“健康月饼”的定位为切入点，推出丽宫陈皮月饼、陈皮豆沙月饼、陈皮冬蓉月饼、陈皮吞拿鱼月饼等一系列以新会陈皮为原料的健康风味月饼，并在2002年申请国家发明专利。

“我们希望在保证品质的同时，更大程度地保留五邑人记忆中的家乡味。”该负责人介绍，今年陈皮月饼的价格与去年基本持平，陈皮四宝月卖得很好，推出不久就售罄了。

睦洲豆沙月饼：皮薄馅靓 入口即化

与其他月饼精致的包装相比，豆沙月饼显得格外朴素。大多数的豆沙月饼都是层层叠放，用包装纸一卷，一筒筒出售。这也是因为豆沙月饼要趁热吃，才有那种入口润滑的感觉。

“很多月饼吃起来会觉得很硬，但是睦洲豆沙月饼给我的感觉却有种吃巧克力的错觉，带点丝滑与甜香。”代购月饼7年的陈先生吃过许多月饼，但给他留下深刻印象的还是睦洲的豆沙月饼。

据陈先生介绍，睦洲豆沙月饼色泽金黄皮薄馅多，最大的特点就是当地的饼家都坚持用柴火熬制豆沙、手工制作，不添加添加剂。这类全人手、无添加剂以及用柴火铁锅煮豆沙制作而成的豆沙月饼皮薄馅靓，入口即化，有着机器制作而成的无法比拟的口感。这也是睦洲月饼老口味传承至今的秘密。

在传统的豆沙月饼上，不少商家还会加入陈皮，制作成陈皮豆沙月饼，这样的陈皮豆沙月饼制作出来，口感绵密、软糯香甜，不仅有豆沙的甜香，还有陈皮的清香，咬上一口，齿齿留香回味无穷。

“每年中秋前后，我们的销售人员、厂家都会特别忙碌，因为五邑人真的太喜欢豆沙月饼了。而且手工制作每日限量，经常排长龙都买不到。”陈先生说最近每天都忙到晚上10点多，有生产厂商更是连轴转，忙得不可开交。

台山冬蓉月饼：口感清甜 甜而不腻

“小时候我觉得冬蓉月饼就是最好吃的月饼，后来读大学我才知道，原来这是台山特有的！”土生土长的台山人婷婷记忆中的中秋，就与冬蓉月饼有关。切开月饼，一根根的冬蓉丝分明，口感清甜，甜而不腻，韧中带脆。这是她记忆中月饼的味道。

“在台山，冬蓉就是‘王’的存在，它甚至还取代了我们广东比较大众化的莲蓉月饼，成为主流。”婷婷说，在当地月饼市场，冬蓉月饼才是主流。

据了解，冬蓉起源于上世纪二三十年代，因其晶莹剔透，软糯却不失其形，如鱼翅般丝丝分明，故又称“冬瓜翅”。冬蓉月饼百年前发源于台山市海宴镇，传承历史悠久，百年以来都是采纳传统的手工作，技艺精湛。2018年，江门台山冬蓉制作技艺成功入选广东省“非物质文化遗产代表性项目”。

经过长久的传承和发展，冬蓉对江门人来说早已不是一道食物那么简单。冬蓉作为台山市饮食文化传承的代表，更是一个存在，它甚至还取代了我们广东比较大众化的莲蓉月饼，成为主流。“婷婷说，在当地月饼市场，冬蓉月饼才是主流。”

据了解，冬蓉起源于上世纪二三十年代，因其晶莹剔透，软糯却不失其形，如鱼翅般丝丝分明，故又称“冬瓜翅”。冬蓉月饼百年前发源于台山市海宴镇，传承历史悠久，百年以来都是采纳传统的手工作，技艺精湛。2018年，江门台山冬蓉制作技艺成功入选广东省“非物质文化遗产代表性项目”。

相关链接

特色美食与你共度好“食”光

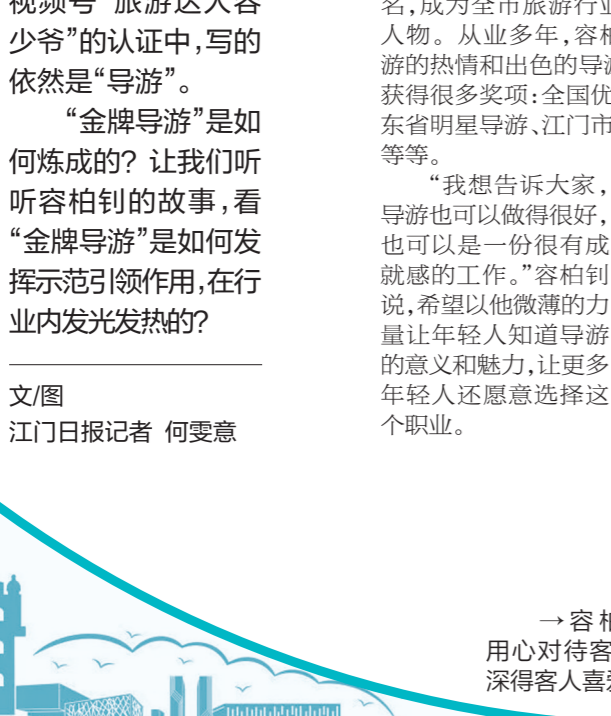
中秋团圆佳节，除了月饼外，江门本地人还将美味、思念及美好的祝愿融入美食当中，与家人一起度过中秋好“食”光。这些中秋美食，是否能勾起你对儿时中秋的记忆呢？

柚子 中秋节怎么可以少了一个“禄佑”？由于柚子外形浑圆，象征着团圆，加上“柚”与“佑”同音，美好的寓意便让柚子理所当然成为了中秋节的应节食物。尤其在“拜月光”赏月的時候，除了主角月饼外，柚子也是必备的。“吃完的柚子皮我们不会扔掉，还可以做成小灯笼玩。小时候就爱和小伙伴们比一比谁的灯笼更好看更亮。”80后”张先生说。

芋头 中秋赏月吃芋头是五邑地区的一大特色。农历八月十四，恩平人、台山人会提前制作芋头包、芋头糍，等次日再将这些好的芋头糕、芋头糍和准备好的月饼、菱角、柚子、椰子等一起拿来拜神。

田螺 “中秋最开心的就是一家人围在一起赏月、吃月饼、喂田螺，很温馨！”谈起中秋美食，小乔印象最深的是这样的画面。中秋前后，正是田螺空怀的时候，田螺腹内没有小螺，肉质特别肥美。炒一碟田螺，一家人围聚一起，谈天说地。

糍粉 “吃糍粉，过中秋”，这是恩平人在中秋佳节的习俗之一。糍粉是恩平地区的一种独特的食品，当地老百姓还特别把糍粉作为中秋节的传统小吃。



→容柏钊用心对待客人，深得客人喜爱。

我市不断提升星级饭店服务品质，促进行业高质量发展 以赛促训强技能 同台竞技展风采

以赛促训强技能，同台竞技展风采。近年来，在疫情防控常态化的背景下，我市坚持对星级饭店从业人员进行培训，以赛促训，不断提升星级饭店服务品质，促进行业高质量发展，推动疫情下酒店行业的持续复苏。在近日举办的2022年全省星级饭店从业人员服务技能竞赛中，我市代表队斩获佳绩，创下我市近年来类似竞赛的新高。



参赛选手在竞赛中展示技能水平。广东省酒店行业协会供图

江门日报记者 何雯意

以赛促训，提升服务技能

据悉，此次全省竞赛设前厅咨询、客房服务、中餐服务、西餐服务四个竞赛项目，对星级饭店服务人员业务知识、服务质量、英语服务能力、沟通协调能力、突发事件应对能力等多维度进行考查。我市各选手以良好的精神面貌，勇于拼搏的心态，在竞赛中展示了高超的技艺和精湛的服务水平。经过激烈角逐，我市开平潭江半岛酒店中餐服务项目选手杨淑茵、西餐服务项目选手李泳兰分别荣获2022年全省星级饭店从业人员技能竞赛中餐服务二等奖和西餐服务二等奖，江门市代表队荣获团队一等奖。

中餐比赛中，从铺台开始，大大小小的餐碟、酒杯、碗筷摆放都有要求，细致到每一样东西的间隔有多少厘米这样的具体要求。“虽然这样的细节客人未必能观察到，但其实这也体现了我们服务的细节。”从事服务行业10年，杨淑茵对星级酒店的服

务、细节和流程早已谙熟于心。她清晰地知道服务中的细节对客人体验的影响。住在星级酒店，享受贴心的服务。在这份润物细无声的服务背后，其实是从业人员日复一日的苦练。

市文化广电旅游体育局相关负责人表示，本次竞赛之所以能取得好成绩，是贯彻落实市委市政府“1+6+3”工程中关于“人才倍增”工作的安排部署。近年来，虽然疫情对文旅行业的冲击较大，但市文化广电旅游局从未停止对从业人员的培训与提升，通过委托市旅游行业协会对全市住宿业从业人员进行年度的定期培训，针对服务技能薄弱环节开展针对性的培训班，积极推动我市从业人员与周边地区的交流学习，以高标准、严要求的做法，进一步提升全市从业人员的服务素质与技能。

今年，市文化广电旅游体育局还举办了“2022年江门市旅游饭店服务行业职业技能竞赛”，通过竞赛的方式搭建行业交流学习平台，以赛促训，以训促提升，此举是

以产业养人，以产业留人

弘扬工匠精神，展行业风采。此次获得单项奖项的杨淑茵和梁淑茵体现了我市星级饭店从业人员的形象。

来自开平潭江半岛西餐厅的杨淑茵，从事工作4年多，在她看来，从事服务类工作要时刻严格要求自己，对每一位客人都要做到“服务热情、宾客至上”，对每位客人应充分尊重，尽量满足客人的需求，这样才能拉近服务人员与客人之间的信任。技能知识要多磨练多实践、多实操，遇到问题应及时纠正并不断探索。未来，将把竞赛中、培训中学到的知识运用到实际工作中，让客人感受到宾至如归的服务。

杨淑茵表示，从业多年，经常参加类似的技能比赛，将每一次比赛作为一次考试，吸取经验并学习其他酒店、餐饮同行的服务知识和长处，增强技能水平。日后将这次所学运用到工作当中，与酒店、同事共同成长，一起进步，持续提高更新行业水平，将服务做到更好。

未来如何留住人才，提升旅游人才服务技能？“要留住旅游人才，重点还是要做好旅游产业，以产业养人，以产业留人。”江门市旅游行业协会副会长兼秘书长陈文飞表示，近年来，我市积极发挥产业带动作用，把发展各个产业的责任落到实处，积极推动发展旅游产业。在疫情冲击之下，市文化广电旅游体育局出台了系列帮扶和促销政策，同时加快重大项目的投资建设，进一步加快行业的回暖复苏。要留住旅游人才，社会各界要重视对旅游人才的重视与培养，在留住旅游人才方面可考虑出台优惠政策，把旅游人才纳入全市的人才库体系，能更好地提升旅游人才的获得感与认同感。