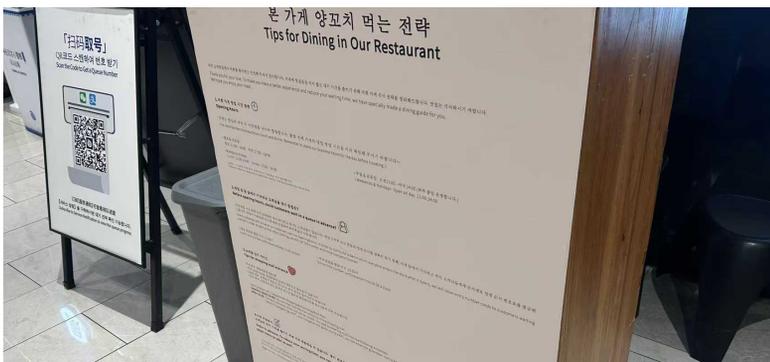


直面上海街头的“韩流”热潮 “韩语能力者”们 都经历了什么？

“这一波韩国游客最常见的行程安排是周五晚上航班落地上海，玩上一整个周末之后，周日晚上再乘坐晚班机回去。时间利用率很高，完全不耽误上班。”

得益于去年11月8日开始实施的中国对韩免签政策，韩语导游金大旭过去这两个月在上海接待的韩国游客是平时的至少3倍。少了很多复杂手续，韩国上班族甚至都无需动用假期，周末两日游成了实惠之选。“以前来一趟不容易，得提前很久准备，有的人甚至要一口气打卡好几个城市才觉得不虚此行。现在方便了，也不用带很多行李，说走就走，轻松惬意。”

于是，岁尾年初的上海街头，尤其是热门景点，人们总是能看见韩国游客的身影。国内社交媒体上网友都在热议，说“在外滩听到韩语的概率甚至超过上海话”。不仅韩语导游纷纷出动，不少热门餐饮店也都紧急调配和招聘韩语店员，从语言服务开始，主打一个宾至如归。



羊肉串店门口的韩语告示

目标明确的自由行更多 “特种兵”大多在夜晚出动

金大旭是朝鲜族，凭借着母语水平的语言优势，他过去20年都在从事韩国入境游工作。大概十年前，金大旭察觉到相较于传统的跟团游，年轻的游客们更喜欢时间灵活、自主性强的“自由行”，便把工作重心从传统团体旅游慢慢转向了轻量化的旅行服务。

游客们有独自一人的，也有三两好友同行的，或者以家庭为单位出动的，金大旭便会根据他们的个性化需求定制行程路线，或者提供上海和周边城市一两日短途旅行的旅行产品。

“市内的著名景点客人们自己就能去，他们更需要的可能是复杂行程的车辆接送、协助购票以及跨城旅行的导引等，我们就借助语言的优势，帮助他们玩得更顺畅高效。”金大旭的工作，某种程度上不算传统导游，更像是机动灵活的“地陪”。

过去这两个月金大旭陪伴游客出入最频繁的打卡地之一是上海马戏城，那里的杂技演出项目《时空之旅》有着20

年的历史，凭借着高难度的表演早已名声在外。“韩国游客对我们的杂技演出一直很感兴趣，因为在他们那里确实很少见到。”

《时空之旅》副总经理陈涛告诉记者，免签政策对韩国游客来沪的刺激作用明显。现场观众席可容纳1400人，过去一两个月，韩国观众最多的时候能占到全场的三分之一。“一直以来，韩国游客都是《时空之旅》国际观众的主力军，到访高峰期大多集中在12月、1月和2月，因为这个时期不少农户结束了农忙，上班族也适逢节假日假期，是出国旅行的最佳时间，而这也和这次对韩免签政策实施的时间节点高度重合。”陈涛说，和往年大多以中老年群体为主的情况不同，如今韩国观众群体中多了很多年轻人的身影，观众年龄层大多集中在30-40岁，还有不少是年轻的爸妈带着小朋友这样的家庭组合。

金大旭观察，传统旅游团“早起玩一天”的集体出行模式已经越来越不适合年轻的游客，“他们最不愿早起，但是很能熬夜。”金大旭告诉记者，不少韩国游客都是晚上落地机场之后，直接拎着行李去市内的火锅店、羊肉串店通宵排队，“属于更爱夜间出行的特种兵”。

“而且我还发现他们现在去的景点也和以前很不一样了，除了外滩、田子坊这类常见的之外，不少游客会拿着他们早就做好的攻略表示要去武康路、蟠龙天地打卡。”依赖社交媒体上博主们的推荐，游客们虽然远道而来却已经做足了功课，非常“懂经”了。

管培生刚入职就无缝衔接上岗 帮助客人“失而复得”

南京路步行街向来是游客们来上海的必打卡观光地，韩国游客们也不例外。

金大旭提到的游客们深夜前往排队的那些餐饮店，也大多集中在这条街上。

世茂广场的海底捞就是其中之一，营业时间可以从上午10点持续至次日清晨7点，满足了游客深夜到访、通宵用餐的需求。经理杨远告诉记者，过去两个月，店里每天最多能接待六七十桌外宾，其中半数都是韩国游客。察觉到韩国游客的暴增，店里也相应地调配了掌握韩语的员工前来“支援”。

作为管培生刚刚入职的罗睿恰好赶上了这波韩国游客热潮，无缝衔接迅速上岗成为兼职翻译。因为曾在韩国留学、主修企业管理，她迅速帮助“韩流”最盛的世茂店更新了韩语版本的各类标识。

比如，迎宾区的店员人手备有一块韩语欢迎牌，询问客人是否提前预约。

顾客等待区的桌子上，用中韩双语列出了“您还需等待xx分钟”的标语，遇到排队等待时间较长的情况，其他不会韩语的店员们只需要指给顾客就能完成沟通。

店内的用餐区，桌面上也贴上了中韩双语的扫码点餐+付款指南，罗睿还连夜翻译了一本密密麻麻的韩语菜单，有需要的客人可以直接在纸面上划出菜品，向工作人员出示，进行人工点单。

“客人一般没有什么特别需求，尤其是年轻人，都是做足了攻略来的。只是有时候需要更仔细地介绍菜品以及描述锅底辣度的等级，因为这些可能跟韩国不太一样。”罗睿特别跟记者分享她的“分寸感”拿捏技巧：“其实并不需要特别过度地向客人展示我们的韩语。因为有时候我们自己出国旅行也是这样，原本就预设周围没有人能听得懂自己说话，这样跟朋友聊天反而更方便畅快。”罗睿说，自己就是跟其他店员一样，正常地进行服务。只有当客人有特别的沟通需要时，她才会主动“救场”。

罗睿印象深刻的“特别时刻”之一，是前段时间帮助了一位韩国客人找回丢失的手机。“那天我看到了一对母子来用餐，但他们言语之间好像很着急。一问才知道，原来是在来的路上，孩子不小心把手机落在了出租车上。”因为是通过手机软件叫的车，罗睿很快帮助客人找到了用车信息，并联系司机和其所在的出租车公司。不到一餐饭的功夫，司机就把手机送还回来了。失而复得之后的母子俩很高兴，特意和罗睿一起录了短视频作纪念。

“原本回国工作之后就很少用上韩语了，这一个月不仅捡起了这门外语，还能帮助游客解决燃眉之急。”罗睿表示很有成就感。

应对“韩流”广开招聘 店长也要尊称“翻译老师”

在和海底捞一街之隔的第一百货，一家名为“很久以前”的羊肉串店也是韩国游客的热门打卡点。“韩国虽然烤肉很出名，但是高质量的羊肉往往价格不菲。来这里人均百元就能吃上正宗的羊肉，对他们来说很有吸引力。”胡店长告

诉记者，过去这一两个月，高峰时期店内韩国游客占比高达80%，深夜10点之后几乎就都是韩国游客了。

胡店长观察，相较于中国客人，韩国客人排队的毅力了得，哪怕等上两三个小时也不在话下。“也是因为他们很多都是周末两天过来玩，时间有限，错过了这一顿很快就要离开了，所以格外能坚持。”不忍心客人等太久，店员常常会指引客人们前往附近其他分店用餐，及时分流，提高效率。

面对暴涨的客流和韩语需求，店里原本的员工有些力不从心了。于是公司当机立断，在12月初就招聘了三位韩语店员，一位全职，两位兼职，胡店长和其他员工都尊称他们“老师”。“他们并不是来做服务员的，而是经过了层层考核，筛选出来专门帮助我们跟客人沟通的资深翻译，过往都有不少韩语工作经验。”胡店长说，公司上上下下都很重视，这毕竟是接待外宾，不能给中国丢脸。

兼职的林老师在半导体行业深耕多年，专业是计算机，曾经有8年在韩读书和工作的经历。刚刚从上一家公司辞职的他正处在换工作的Gap期，赶上这一波“韩流”，便顺势成为了翻译老师。“以前在韩国留学的时候也做过餐饮店的打工，很多流程、礼仪都很熟悉。”在接待客人之余，林老师也和其他的翻译老师一起，帮助店里把指南、支付指南还有如何搜寻附近分店的告示牌都更新成了韩语版本，还教其他员工学会了用韩语报菜名。如今店里再来韩国客人，大家就显得得心应手多了。

在和受访者对话的过程中，他们不止一次向记者坦言最初的忙乱：韩国游客纷至沓来，点菜的电子系统却只有中英文，只能临时增加纸质韩语菜单，回归最原始的人工点餐模式；初版的告示牌翻译尚有不够准确之处，还是通过韩国游客的热心指正，改了好几版才算正规起来；大多数店员并不擅长外语，韩语更是只会零星的一两句不算标准的寒暄，后来在韩语外援的帮助下，全员都能有模有样地完成一些必备的交流了。

在这波“韩流”的影响下，不少店家也开始思考和布局，日后当有更多来自不同国家的游客远道而来的时候，该如何在语言、文化、商业上更好地迎接他们。有网络上细致地道的攻略加持，再依靠自己的双脚、双眼亲自丈量，真实而充满烟火气的日常画卷正在徐徐向远方客人们打开。当语言不再成为阻碍，游客们也能有更多机会了解中国的餐饮、观光、演出文化。或许以此为契机，日后也能有更多“始于免签，陷于风景，忠于人情”的双向奔赴，在这里发生。