

<<你是最优秀的导游>>

图书基本信息

书名：<<你是最优秀的导游>>

13位ISBN编号：9787307103085

10位ISBN编号：7307103087

出版时间：2012-11

出版时间：武汉大学出版社

作者：欧阳耀

页数：279

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<你是最优秀的导游>>

内容概要

《导游系列丛书·你，是最优秀的导游！

导游实战心法宝典》从突破力、心力、学习力、思考力、沟通力、服务力等9个方面阐述了一个优秀导游所应该具备的素质，结构严谨，旁征博引，说理而不教条，理论与故事相结合，引入深思。它不仅是一本导游人员领航启蒙、心灵辅导的教科书，更是一本难得的导游执业人员的励志书。它对提升旅游从业人员的服务态度、服务意识、服务品质具有重要的指导意义。

<<你是最优秀的导游>>

作者简介

欧阳耀 高级导游 导游实战技巧系统化研究第一人 厦门建发国际旅行社导游管理中心主训讲师
1999年涉足广告及营销策划行业，为专业策划人。

2003年步入旅游行业，于旅游一线从事导游、领队及导游培训工作至今。

思想游离于旅游与广告、营销策划之间。

致力于把营销策划、广告的相关理念与导游实战相结合，从而梳理出实战性强、操作性高、富有实效的系统化导游实战技巧。

希望在最短的时间里帮助更多的导游缩短摸索时间，快速走上理想导游之路。

<<你是最优秀的导游>>

书籍目录

第一章 突破力——破茧成蝶 “焦”“郁”“碌”你，是“焦郁碌”吗？

当一天和尚敲一天钟？

破茧成蝶 破茧化蝶导图第二章 心力——内功心法 什么是“心力”？

心力作用 钻石心态 “钻石心态”——八心！

第三章 学习力——海纳百川 杂家？

专家！

迷失的学习 学习力 超速学习力=动力×能力×效率×时间 导游高效学习“三字诀”——“仿”“练”“用”

第四章 思考力——光合作用 思考了吗？

问出思考力 思考模式 思考工具的运用 思考力就是战斗力第五章 沟通力——水乳交融 沟通从心开始

沟通的最高境界——共鸣 沟通的艺术第六章 服务力——霸王卸甲 服务力就是竞争力 态度决定一切

优秀导游服务标准——让客人感动 细节决定成败第七章 讲解力——唇枪舌战 剑——剑客身上最重要的武器

双刃剑——讲解是把双刃剑 成长之路——“古”“灵”“精”“怪” 宝剑锋从磨砺出——磨练非凡讲解力

第八章 推销力——游刃有余 从购物说起 人人都是推销员，事事皆是销售 推销力就是说服力

导游销售“三字经”——“稳”“准”“狠” 促销讲解“四字诀”——“无”“欲”“则”“刚”

导游十步促销法第九章 行动力——路在脚下 行动——优秀和平庸最大的差别 行动

的根源——痛苦和快乐的力量 激发行动力 战胜行动的杀手——拖延 “嗑瓜子”理论 行动的帮手 马上行动

行动

<<你是最优秀的导游>>

编辑推荐

欧阳耀所著的《你是最优秀的导游——导游实战心法宝典》从突破力、心力、学习力、思考力、沟通力、服务力等9个方面阐述了一个优秀导游所应该具备的素质，结构严谨，旁征博引，说理而不教条，理论与故事相结合，引入深思。

它不仅是一本导游人员领航启蒙、心灵辅导的教科书，更是一本难得的导游执业人员的励志书。它对提升旅游从业人员的服务态度、服务意识、服务品质具有重要的指导意义。

<<你是最优秀的导游>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>