

你， 是 最 优 秀 的 导 游 ！

——
导游实战心法宝典

○ 欧阳耀
著



- 揭秘了数百位顶尖导游的成功秘诀！
- 不仅教你实战技巧，更教你一辈子受用的心法！
- 为新导游成长指出速通之路，更为老导游突破瓶颈提供制胜法宝！



WUHAN UNIVERSITY PRESS
武汉大学出版社

001463369

F590
400

你，是最优秀的导游！

——导游实战心法宝典

欧阳耀 著

- 揭秘了数百位顶尖导游的成功秘诀！
- 从突破力、心力、学习力、思考力、沟通力、服务力、讲解力、推销力、行动力等九个方面进行全方位剖析，为成为一名优秀导游指明了前进的道路。
- 不仅仅教你实用的技巧，更教你一辈子受用的方法！
- 不仅为新导游迅速成长指出速通之路，更为老导游突破瓶颈提供制胜法宝！

贵阳学院图书馆



GYXY1463369



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

你,是最优秀的导游:导游实战心法宝典/欧阳耀 著. —武汉:武汉大学出版社, 2012.11

ISBN978-7-307-10308-5

I.你… II.欧… III.导游—基本知识 IV.F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 266751 号

所有权利保留。

未经许可,不得以任何方式使用。

责任编辑:方晴

责任校对:胡欢芸

版式设计:唐焰

出版:武汉大学出版社 (430072 武昌 珞珈山)

(电子邮件: wdp4@whu.edu.cn 网址: www.wdp.com.cn)

发行:武汉格鲁伯语言文化有限公司

(430074 武昌光谷 国际企业中心宏宇楼 302 室, 电话: 027-87773552)

电子邮件: books@globepress.cn)

印刷:武汉新鸿业印务有限公司

开本: 889×1194 1/16

印张: 18.5

字数: 353 千字

版次: 2012 年 11 月第 1 版

2012 年 11 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-307-10308-5 / F · 1731

定价: 48.00 元

策划: 武汉格鲁伯语言文化有限公司 网址: www.globepress.cn



吕龙根教授致辞：

导法自然！

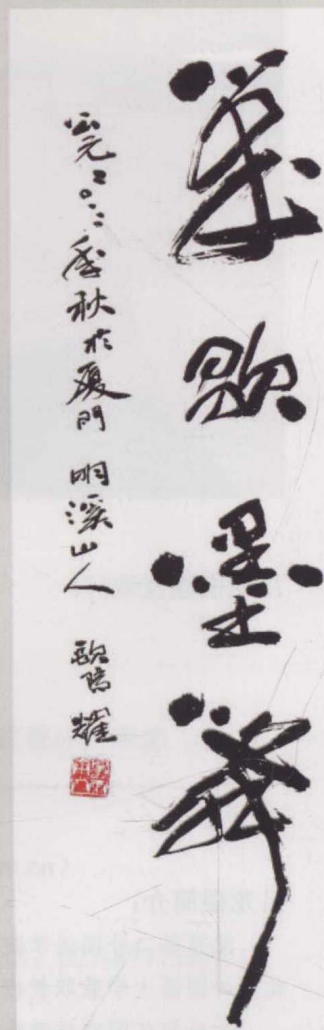
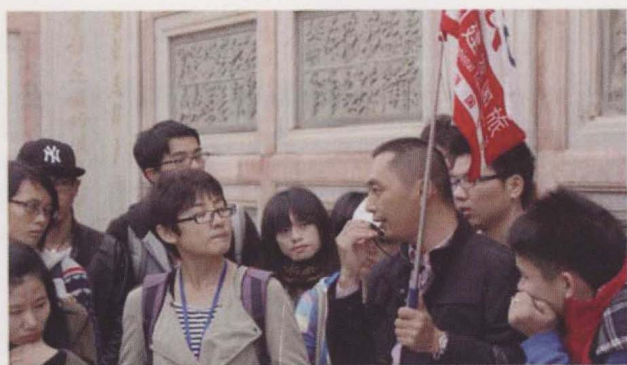
吕龙根

吕龙根简介：

北京第二外国语学院教授。曾任北京第二外国语学院教务处副处长、科研处处长、北京外国语大学兼职教授。

先后担任国家旅游局第一届导游考评委员会委员、教材编审委员会委员、旅行社经理资格认证专家组成员、特级导游员评审委员会委员和副主任、首批“全国文明导游员”评审专家组组长。曾任国家旅游局全国红色旅游导游员讲解员大赛评委组组长，北京市第二届、第三届、第四届导游员讲解员电视大赛普通话评委组组长。

▶ 作者在景点与室内进行培训



▲ 作者的书法作品

序 一

郑维荣

福建省旅游局副局长

国家“十二五”规划和《国务院关于加快发展旅游业的意见》明确提出“把旅游业培育成国民经济的战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业”。当前，旅游业作为第三产业的龙头，正处于发展的黄金时期，不论是旅游业的产业地位抑或发展要求都处在了一个前所未有的高度。

做大做强旅游产业，要坚持以人为本，继续推进改革开放和创新，全面加强旅游“软”、“硬”环境建设。导游服务，是旅游“软”环境的重要组成部分，是旅游业的灵魂。“祖国山河美不美，全看导游一张嘴”、“导游是城市的名片，是城市的形象大使，是城市和景区的宣传员”、“导游员是一个国家、一个地区的代表，是人民的友好使者，是‘民间大使’”……导游员在引导审美角度、传播传统文化、弘扬社会正气、宣传社会主义精神文明起到积极的作用。

近年来，随着旅游业的迅猛发展，导游人员的需求量与日俱增。广大导游人员爱岗敬业、遵纪守法，热情为游客服务，为我国的旅游业发展做出了积极的贡献。但是，随着导游队伍的不断壮大，我们也应该看到其中的不足，导游人员的综合素质参差不齐，一些导游人员的业务水平、职业道德、文明素质还有待提高。加强对导游人员的引导与培训，建立一支具有崇高职业理想、良好职业道德、过硬职业技能的高素质导游队伍是我国旅游业健康发展的客观要求，也是旅游人才建设的一项紧迫任务。

高级导游欧阳耀是一名长期在旅游一线带团的优秀导游，积累了丰富的实战经验，在带团的同时勤于学习，善于思考，难能可贵的是，他能从一线导游的角度出发，把自己多年的实践经验提炼成理论，写成了这本具有实战意义的导游成长指导书，他是福建导游出书的先锋。对于福建导游队伍来讲，把实践提炼成理论并集结成书这一举动具有里程碑意义。本书



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,引人深思。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。

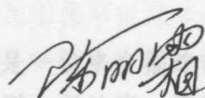
提高导游人员的综合素质,任重而道远!希望涌现出更多的专家型、学者型导游,提炼出更多对导游具有指导意义的实战理论,形成知识宝库,从而引导导游队伍积极健康成长,为推动福建向旅游经济强省,为我国建设成为世界旅游强国做出积极的贡献。

郑维荣

二〇一二年九月

序 二:

“踏踏实实，一步一个脚印！”这是建发国旅为人处世的信条之一！欧阳耀，就是一名能脚踏实地，一步一步走出自我精彩的员工！这本书不仅是他的经验总结，也是他为此事业奋斗的收获，更是他多年来在导游岗位上辛勤耕耘和汗水的结晶！为他顺利出版此书而高兴！祝贺他！



全国旅游系统劳动模范

中国旅行社协会副会长

福建省旅行社专业委员会会长

厦门建发国际旅行社有限公司总经理

厦门建发国际旅行社荣誉：

全国百强国际旅行社

福建省十强国际旅行社首位

中国旅游知名品牌

福建省质量信誉 5A 级旅行社第一名

福建省金牌旅行社首位

厦门旅游行业优秀诚信单位

厦门首批旅游知名品牌旅行社

厦门最受市民热捧的十家旅行社第一名

序 三

让导游职业如华闪耀

张 斌

厦门市旅游培训中心主任

厦门市导游协会会长

因为工作的关系与欧阳相识也很有些年头了。印象中是一位来自福建莆田的憨厚的年轻导游，从事过营销策划，写得一手好字，带团也很认真，深得游客和旅行社的赞赏。

后来做导游培训时会请他来给新导游做示范讲解，组织导游比赛等各种活动时，也经常会作为展示导游文化内涵特长的一个节目，邀请他现场泼墨挥毫，书就一幅。无论带团再忙，他都欣然应允。活动做多了，后来他曾委婉的推辞，原因是写字本来是一种爱好，为修身养性，不为人前作秀。由此对其生出一些敬意：一个耐得住寂寞，独善其身的低调导游。

厦门作为全国优秀旅游城市，近年来游客人数不断攀升，导游人数也不断增加。在中国旅游研究院发布的历次游客满意度调查中，厦门的游客满意度一直排在前列。在厦门旅游质监所进行的团队游客满意度抽样调查中，对厦门导游的满意度曾高达 99.6%。国家旅游局重新启动中高级导游的认证考试后，多数导游认为等级与待遇没有必然联系，虽经各级旅游部门推动，作为导游职业能力标准的这一考试报名人数并不理想。而厦门的报考中高级导游的名单中有欧阳的名字。

直到有一天，已是高级导游的欧阳带着书稿来访，言辞仍然那么谦和。称自己做导游久了，一度缺乏目标，不知何往？有幸在珺瑜兄（他们公司领导，也曾是福建省导游大赛的冠军）的点拨下，找到了方向。近日闭门谢客，埋头书斋，用了近四个月的时间把其多年来带团和从事导游培训的感悟、心得、读书的收获，融为厚厚的一本《你，是最优秀的导游！——导游实战心法宝典》，令我有士别三日，刮目相看的感觉！书稿看完，对欧阳的敬意更添一层。



厦门导游群体中优秀者不乏其人。论讲解、论服务、论带团效果、论游客满意度,论公司满意度,都有众多的全国优秀导游,全省优秀导游和各类大赛的获奖者,以及业界的无冕之王等。而所谓优秀导游、好导游,不管是官方还是业内,并无统一的标准。但能够十年如一日兢兢业业的服务客人,提携新人,并从导游的“信心、决心、责任心、专心、恒心、爱心、感恩心、自律心”八心入手,总结出导游的“学习力、思考力、沟通力、服务力、讲解力、推销力、行动力”,在当下导游的负面评价充斥媒体,导游的职业声誉不佳的社会环境中,最终以自己的行动为我们呈现出导游的正面形象和正向能量,值得我们一起为他的定力和努力喝彩!

我不禁想起刚从泰山归来前看到的一副对联“仰之弥高,钻之弥坚,可以语上也;出乎其类,拔乎其萃,宜若登天然”。欧阳,祝你在导游的旅途中一路走好,莫愁前路无知己,天下谁人不识君!希望你一如既往地微笑着,迎接你的客人,面对你的同仁。正如你的名字一样,始终如阳光照耀我们深爱的导游职业!

以此代序!

导游职业是服务行业,是连接游客与景区的桥梁。导游不仅是景区的解说员,更是游客的贴心人。在导游的工作中,诚信是立身之本,热情是服务之魂。只有做到诚实守信,才能赢得游客的信任和好评;只有做到热情周到,才能让游客感到宾至如归。同时,导游还需要具备良好的沟通能力和应变能力,能够妥善处理各种突发情况,确保游客的行程顺利。总之,导游是一个充满挑战和责任感的职业,需要我们不断提升自己的综合素质,为游客提供优质的导游服务。

在导游的工作中,我们不仅要注重业务知识的学习,还要注重个人素质的培养。通过不断的学习和实践,我们可以提高自己的讲解水平,增强自己的服务意识,从而成为一名优秀的导游。同时,我们还需要具备良好的心理素质,能够面对工作中的各种压力和困难,保持积极乐观的心态。只有这样,我们才能在导游行业中脱颖而出,成为一名真正的佼佼者。

希望这本导游实战心法宝典能够成为广大导游的良师益友,帮助大家在实际工作中少走弯路,多创佳绩。让我们一起努力,为导游行业的发展贡献自己的力量!

推荐序：

做好导游，还有什么不能做的！

王珺瑜

厦门建发国际旅行社副总经理

福建省首届导游之星大奖赛冠军

当欧阳送来厚厚的一本书稿时，我意识到，他应该是厦门也可能是福建第一位正式出版导游专业书的一线导游！这时我脑里突然闪出一句话：做好导游，还有什么不能做的？

还记得，2003年，欧阳到公司应聘时，是我面试的。这么多年来，他一直兢兢业业奋斗在导游一线。这期间，对他印象最深的是，每当有艰巨任务需要冲锋陷阵时，导游部和计调们总会推荐，欧阳上！他也多次被公司评为“最佳导游”、“优秀导游”等称号；被厦门导游协会评为“最佳地陪明星”；被厦门市旅游局、文明办评为“文明导游”。也由一名初级导游成长为厦门首批高级导游，由普通导游成长为公司首席导游培训讲师，在导游的路上，他一步一步的完善自我，走出自己的精彩！

导游，是最能磨练人的职业之一！

首先，做好导游，能锤炼出一颗坚强的心。顶着烈日，冒着冰雪，风里来，雨里去；病痛，坚持着；难过，藏在心里；误解，一笑而过；欢乐，传递给客人；……这，只有拥有这本书里讲的信心、决心、责任心、专心、恒心、爱心、感恩的心、自律心等汇集而成的“钻石之心”，才能折射出优秀的光芒。

此外，做好导游，能锤炼出强劲的综合实战能力。“世事洞明皆学问，人情练达即文章”，一名优秀的导游，不仅要言辞流利能言善道；还要学会察言观色审时度势；不仅要上懂天文地理，下知鸡毛蒜皮；还要求导游能体贴入微服务好每一个游客；不仅要能带形形色色的游客走南闯北，还要能独立思考和解决旅途中出现的各式各样的问题……这都需要具备非凡的学习力、思考力、沟通力、服务力、讲解力、推销力、行动力……

“千淘万漉虽辛苦，吹尽黄沙始到金。”当你经过导游这一职业千淘万漉的

目 录

第一章 突破力——破茧成蝶

“焦”“郁”“碌”	003
你，是“焦郁碌”吗？	004
当一天和尚敲一天钟？	005
破茧成蝶	007
破 茧	008
化蝶导图	018

第二章 心力——内功心法

什么是“心力”？	021
心力作用	022
钻石心态	028
“钻石心态”——八心！	030

第三章 学习力——海纳百川

杂家？专家！	047
迷失的学习	048
学习力	050
超速学习力= 动力×能力×效率×时间	052
导游高效学习“三字诀”——“仿”“练”“用”	066

第四章 思考力——光合作用

思考了吗？	072
问出思考力	073
思考模式	074
思考工具的运用	076



思考力就是战斗力	081
第五章 沟通力——水乳交融	085
沟通从心开始	087
沟通的最高境界——共鸣	092
沟通的艺术	098
第六章 服务力——霸王卸甲	119
服务力就是竞争力	120
态度决定一切	123
优秀导游服务标准——让客人感动	129
细节决定成败	132
第七章 讲解力——唇枪舌战	137
剑——剑客身上最重要的武器	138
双刃剑——讲解是把双刃剑	139
成长之路——“古”“灵”“精”“怪”	142
宝剑锋从磨砺出——磨练非凡讲解力	144
第八章 推销力——游刃有余	195
从购物说起	196
人人都是推销员,事事皆是销售	197
推销力就是说服力	199
导游销售“三字经”——“稳”“准”“狠”	201
促销讲解“四字诀”——“无”“欲”“则”“刚”	213
导游十步促销法	234
第九章 行动力——路在脚下	257

行动——优秀和平庸最大的差别	258
行动的根源——痛苦和快乐的力量	259
激发行动力	261
战胜行动的杀手——拖延	265
“嗑瓜子”理论	267
行动的帮手	269
马上行动	278



第一章

突破力——破茧成蝶



“焦”“郁”“闷”——导游的无奈



第一章

突破力——破茧成蝶

化蝶的传说

曾经
是一只丑陋的蛹
蜗居在灰暗中
享受灰色
眼前是一片灰蒙蒙
听到外面潺潺流水声
听到鸟儿歌唱声
听到风儿呼呼声
这是一个什么世界?
我怎么就看不到
也听不清

不是好奇
更不是冲动
到外面去
看看究竟
这
也是我的生命历程

一番苦苦的斗争
一段艰难的历程
一番苦苦的挣扎
一段艰难的革命
变了
变了
由蛹化蝶苦难历程
经历了多少阵痛
终于
插上了双翼
软软的
透明的
在轻轻的扇动
在空气中变化

在微风中变硬
每一次变化
色彩变得如此晶莹
一双羽翼
让我猛然腾空
世界如此美妙
让我怦然心动
飞起来了
我要飞
飞得更高
飞得更远
绿色向我招手
红色让我憧憬

阳光
空气
花儿在绽放
蝴蝶在飞翔
露珠儿悄悄退去
绿意更浓
五彩的花儿玉立亭亭
花的魅力
让我神往
摇曳的图画
把我唤醒
美丽的花蕊
让我留恋
久久不愿离去
醉在花中
久久留恋花丛
感谢生命

——摘自“百度文库”