

# 导游工作总结(汇总5篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 导游工作总结篇一

本站发布2019年导游个人年度总结，更多2019年导游个人年度总结相关信息请访问本站工作总结频道。

不知不觉又是一年，算算做导游已三载有余。光阴似箭，对我们做导游这行来说时间就是一个月出两三趟团就过了，忙过了旺季一年就过了。又到了年底，今年的导游工作即将结束，回顾这一年的工作，真是丰富多彩。虽然每一次带团都走着同样的路线，但是每个团的人员都是不一样的。所以每个团都会出现这样那样的问题，而自己就在解决这些问题的过程中吸取着不同的经验与教训。慢慢的让自己由新导游一步步变成老导游，其中的酸甜苦辣只有自己才能深深的体会。

在外人眼里觉得做导游是一个让人羡慕的工作，可以到处游玩，还不用花钱。可是其中的苦与累只有做导游的自己才能体会。还真是隔行如隔山啊！还有不少客人会说做导游那可是很赚钱的，可是有谁会知道导游赚的每一分钱都是那么地不容易，可以说确实确实是汗水钱！导游要有超强的耐力，带着客人登山玩水，无论条件多恶劣都要时刻以客人的利益为重。而我就是那个在天气最热的时候专门往热带海滨城市跑的导游，人家都说湖南妹子都很漂亮，特别是导游一定是个美女了。可惜很遗憾的是我这个导游已经被晒成黑玫瑰了。哈哈！

每个导游都会希望自己成为一名优秀的导游员。要想成为一个好导游在我的认知里面就要做到以下几点，在这里我就来总

总结一下导游工作中必须要把握的几点：

第一点，熟悉路线，节省宝贵的时间。

这里所说的路线要熟不是单指知道每个要去的景点位置在哪里，还要清楚在景点周围路线的走法。以便遇到堵车的情况可以及时地改变路线，来争取时间。还要注意哪些路线是单行线，不要误入其中，以免惹上不必要的麻烦，耽误时间！如果因为出现了不熟悉路线的问题而耽误了宝贵的时间，客人就会不高兴，会指责你的工作不到位，身为一个导游怎么可以不知道游玩的路线呢？很容易让客人产生不必要的误会。导游对路线的熟悉度就得像出租车司机一样厉害。同时你对路线熟悉，也会让你在游客心中留下一个好的印象，会增加对你的信任度。如果有游客走失，就会第一时间告诉你，让你马上知道她在什么位置，节省很多寻找游客的时间！这就是熟悉路线的好处！

第二点丰富知识，应对客人的提问。

导游在游客的心中是上知天文下知地理的。你就得像一本百科全书，能回答客人提出的各种问题，这样才不会影响他们在他们心中的形像。这就要求我们博览群书，给自己不停的充电。客人来自五湖四海，各个民族，各个阶层，每人都会有各种不同的提问等你来解答。知识的丰富，不只是课本或是书上的知识，还得懂得民间的趣事，和正在发生的新闻，以及每天的天气等，这就需要我们增加自己的爱好，广泛学习社会各方面的知识，树立终身学习的理念。现在的客人都是读书人，提问也会越来越难，如果你有一个问题说错了，那客人就会在意意见单上控诉你的讲解知识面不广。所以我们要不断丰富我们的各种知识，才能如鱼得水的应对客人的提问。

第三点服务大方，工作细心体贴。

我们的工作和服务行业，对象是人。我们要把游客当成上帝，

对待任何游客都要热情,脸上时刻要挂着笑容。如果你在带团时遇到不高兴的事情,也不能面对着客人表露出来,也要把郁闷的心情藏在心底,有再大的委屈,也得等到工作结束之后再发泄。这就要求我们导游应学会合理控制自己的情绪。客人遇到任何困难就得马上解决,要替客人想到一切可以帮忙的事,要学着像保姆那样把所有的事情都想到,做到,安排客人的住宿,吃饭,起床的时间,注意事项,一一都要说到,如果说不到,就会影响你的第二天的'行程,客人会说你工作不到位,甚至还会投诉你。所以我们要具备一个万能保姆的水平和心态!

第四点协调工作,解决客人问题。

游客是来自全国各地,所以有着不同的要求,也会发生不同的事情。由于地域的不同,饮食习惯差异大,就餐风格不同。比如湖南人喜欢吃辣的菜,但是北海当地的菜都是以清淡为主,还有一些少数民族的朋友们有一些自己的风俗习惯,比如不吃猪肉,这时你就要和饭店协商,做符合这个团队地域口味的饭菜。晚上安排房间,客人不同意或有什么特殊要求,这就要你和宾馆协调更换新的房间等事宜。到了景点,要合理安排游览时间。让大家统一有个时间观念并且一起遵守,尽量不要让有人耽误时间而影响行程,同时还要协调好客人不要内部起意见!这样才会确保你的工作顺利进行。最主要的就是和司机,还有全陪或是地陪导游也要相互处理好关系,哪个环节搞不好,都会让你的工作出问题!带领客人进行购物的同时,不但要完成旅行社安排的任务,还要让客人买的高兴,如果遇到买到劣质商品,你还要协调商店,退换货物,帮助客人弥补损失。所以导游还要把自己当成外交官!客人出现问题,你就要来处理,你虽然不是万能的,但是在客人的心里就是全能的,你就要出面来协调。

第五点头脑灵活,增强应变能力。

导游在带团的过程中,会发生各式各样的意外事件。如遇到客人走失,或是客人有财物被偷等等。这时导游一定要冷静,帮

助客人报案, 解决事情。遇到重大事帮, 头脑也要灵活的处理事情. 要具备遇事不惊的能力! 同时还要有超强的说服力, 安抚好客人的情绪, 有条不紊的解决突发状况。

以上五点就是我自己对导游工作的经验总结, 或许我还有很多缺陷, 需要不停从工作中去学习。自从做了导游以后我才发现, 可以学到很多层面各种各样的知识, 同时视野也会随着工作的积累越来越开阔。

## 导游工作总结篇二

掐指一算做导游已2年有余, 其间有酸也有甜。曾经试图放弃, 却有千般理由选择继续, 为了继续而毅然选择加入xx旅游总公司, 希望自己理想的翅膀再次翱翔。

- 1、熟悉线路、团前预备一定要充分, 线路熟记于心, 多请教老导游, 但也并不能轻信别人的提议, 要做到有把握, 有依据, 才能万无一失。
- 2、服务工作要热心, 细心、非凡是旺季, 一定要提醒旅游注重事项, 方可做到防患于未然, 有时一句话就能带来意想不到的效果, 如旅游安全问题, 游览注重要守时等等, 主要防止问题出现的时候游客产生情绪上的不满。导游若在事先有个铺垫, 效果就会好很多。
- 3、注重协调工作, 安排好游客的同时, 也要妥善处理好客人, 司机, 地陪旅行社和景区的关系。
- 4、导游要以不变应万变, 出现问题也不能自己先乱了阵脚。导游虽不是万能的, 但你的头衔就注定了你必须在客人面前临危不乱, 及时果断的处理问题, 如发生意外情况也要学会随机应变来妥善处理。

5、书到用时方恨少，导游所知道的知识必须广泛，因此要不断的学习，给自己充电。每次带团回来也要及时的总结教训，积累经验。

6、维护旅行社的信誉同时也要保护好游客的权益，当你为客人利益着想时，当客人意见不统一或碰到意外问题时，客人也会尊重和理解你和旅行社的安排。

7、最后，要及时解决客人遗留的问题，导游本身是一个服务行业，不仅仅是满足客人的需求，但不同的人也有不同的心理，你的决定不一定合大众，但一定做到合情合理，客人自然也会给你满足的答复。所以要学会解决不同的问题，不要把问题留到最后。

时间已消逝，的感慨心中仍有余悸，我愿把每次大大小小的经历都看成是第一次来认真对待！“路漫漫其修远兮”也许可以回头看看留下的脚印。年轻的我要不断的告诉自己“革命尚未成功，同志仍需努力”！困难经历了，但经验却留下了。带团总是不可避免要碰到三多（人多车多压力多），作为导游就要做到三心（多一份细心，多一份小心，多一份诚心）

细心、旅游景点环境杂，作为导游比平常要更多一份细心眼观六路，耳听八方，尽量将客人控制在自己的视力范围内，随时提醒客人归队。

耐心、在游览之前必须将团队的游览之前必须将团队的游览路线，集合时间地点再三强调，以防客人一旦走失可以迅速归队。初到一地大家布满新鲜感会不停“单溜”，这时导游要耐心而迅速的劝客人归队。

诚心、带团随时随地会发生突发事件，导游要用一百分的诚心去解决，事情终会得以化解。

我付出，我努力！总相信“一份耕耘，一份收获”！

## 导游工作总结篇三

20××年就要过去了，下面我将按照领导的统一要求和标准，对于20××年的个人工作情况和公司的经营管理以及未来个人的职业规划三个方面做一下本人的观点和看法。

作为公司导游部的一分子，在领导和全体各部门经理、同事的共同努力下，20××年的个人工作取得了一个新的台阶，作为20××年初到公司到现在与公司全体同仁共同经历的这个不平凡的20××年，我深深感受到公司大家庭的温暖，领导的关心，同事的帮助与支持，使我的工作能够顺利的展开，并且取得了一定的成果，自己也在不断的实践当中取得了个人的工作上的突破和成长。

这是和全体同事的共同努力所不能分开的，当然面对工作当中出现的一些压力和工作上的失误，我深刻的意识到，只有正视自己的不足，勇于开拓创新，发挥全体同事的聪明智慧，才能解决工作当中的一些疑难，和不必要的困扰，回顾20××年，是不平凡的一年，是充满希望的一年，也是充满挑战和压力的一年，作为个人来说，我总结了一年来的个人业务的，出差共计×次，参与大小会议共计×次，带团共计×次，接待×次。希望自己在新的年里，工作顺利，能够有更多的机会参与到公司的各个大小会议，旅游接待当中去，为公司尽自己的一份力量。

对于公司的经营管理状况，我想作为老员工更有发言权，我仅就作为一名新员工，对于公司一年来的情况，发表一下个人的感受和想法，我觉得20××年公司的业务取得了很好的成果，公司的经济效益也趋于一个相对稳定上升的趋势，尤其是在20××年的×月至×月公司的运营情况较为顺利，并且在公司上至领导下至员工的共同努力下，取得了很好的成果，一年来，公司的运营良好，但是在资金周转这一方面，

存在的问题还是比较大的，并且带来的一系列不良的影响，比如出去办会遇到资金不足的问题。

因为资金未到位，酒店与我们之间产生的一些矛盾，工资不能按时发放的问题，我觉得公司的领导需要拿出一个切实可靠的方法来妥善解决，切实维护 and 兼顾各方的利益，这样才能树立诚信和良好的口碑，给我们以后的工作提供方便。再一个我觉得公司应该明确划分每个人的职责和业务范围，做到权责分明，有理有据，避免由此产生同事之间、不必要的矛盾和恩怨，破坏公司的良好氛围。以上就是一年来我对公司的认识 and 个人的感受，仅作个人看法，如有雷同，纯属巧合，最终解释权归个人。

最后对于个人的职业规划，目前是初定以×年为×个周期，属于短期规划，希望自己的接下来的时间里，不断学习和提高个人的业务水平和工作技能，能够独立完成大型会议的主办工作，争取更多的主办机会，并且在未来发挥自己的主观能动性、积极性、创新性，为公司添砖加瓦，并且为自己争取到更多的薪资，和待遇，最后希望自己工作顺利，万事顺心，也祝愿各位领导，新年新气象，年年发大财。

## 导游工作总结篇四

XXXX-XXXX年我的发展目标和计划如下：

- 1、初步积累带团经验。希望在这一年里，不论通过带国内团队还是出境团队，我能够开始接触带团，并初步积累经验。
- 2、熟悉出境部的业务。对于国外的旅游资源、线路等有细致而精确的了解。从点滴做起，扎扎实实地做好本职工作。我计划读大量的关于客源国历史、地理、文化、风俗等的书籍，丰富自己的知识。这样，带团去异国他乡的途中，可以提前向客人介绍目的国的风土人情，旅行的常识等等，这样就会更好地和客人沟通，得到客人的信任。我应该做到，当客人

问我法国有什么景点时，我可以绘声绘色地娓娓道来，从容地回答客人的疑问。这样，客人就会记得山旅员工过硬的专业素质。

3、继续努力地学习英语。在工作以外的时间练习口语，以及听说读写的基本功，把英语水平提高一个档次。我还记得来公司面试的时候，中国日报我翻译的很差。耻而后勇，我要把那次尴尬的记忆当作以后进步的动力。年底把英语和法语的导游证拿到手。

我曾经看到过一张公司员工实地考察时的留影，横幅上写着八个大字：苦练内功，迎接挑战。我把这句话记在了日记本上。这是激励自己的响亮的口号。我很喜欢。

感谢领导给了我这样一个宝贵的机会，让我在刚刚踏进\*大门的时候就有动力确定今后的目标。我相信全体员工都有把\*做成名牌企业的决心，作为集体的一员，我一定也会努力，使自己真正地放射出光彩。

## 导游工作总结篇五

只有回首，才能感觉时间的流逝；只有回首，才能知道一年的收获。

这是一个特殊的年份，从□xx□上映以来，多少人被这部世界末日的影片给带带来的震撼笼罩下来了。谁能清楚的知道□xx-12-21这一天，我们是否真的能平安度过呢？幸好，22日的早晨，久违的太阳普照大地，新的一个纪年轮回又在这一天的到来获得了重生，一年一度的导游年检工作也随之而来。

今年工作的时候并没有多少天，但也不得不说有一个全新的突破：第一次独立完成地接工作；第一次处理客人的风流债；第一次带一个坐轮椅出行的客人；第一次因风浪原因被困溇洲



岛;第一次既做全陪又做地接的完成重庆武隆工作。很多人说,做三年的导游,相当于走三十年的人生路。虽然每个团的基本步骤是一样:接计划、接团、走行程、送团、报账善后。说起来,这个过程很简单,但每个团又不一样,每个团都会经历一些过去没有经历过的事情,从而让自己更进一步的完善自己,让自己知道自己还有哪一些方面的不足,该补充哪方面的能量。

接到计划开始,你就是这个计划的执行者,也就代表着,此次出行,无论客人职位的高低,你永远是这个团队的真正领导。领导,并不是一手遮天,你想怎么做就怎么做。领导需要聆听,聆听下面员工的意见和建议,与客人的领队、司机、以及全陪(地陪)一起协调协商,共同服务好一个集体,让这个集体发挥属于它的光芒,玩得高兴、买的高兴!

对于那些个不听话的客人,老故意找茬的客人,最好的办法就是难得糊涂。在执行计划的过程中,难免会有这样或那样照顾不周的地方,故而会出现某某地方的客人打导游的情况。但我想说,客人与导游之间的冲突,绝不是偶然的。没有人会突发神经无缘无故地将人来打一顿,有其果必有其因。当感觉到客人故意为难的时候,用语言先哄着他,不让其情绪激化,惹不起我还躲不起吗?我认认真真的完成我的使命,再从领导和其它客人的方面来侧面打听此名客人的具体情况。当他一而再、再而三的找茬的话,请求领导出面,一同解决这个茬!但,做为导游,应该做到不卑不亢,客人无理取闹打人或骂人的时候,要运用合法的手段保护好自己,为自己以及旅游行业维护正当的权益和形象。

很多导游认为,我只是一个导游,我只负责引路和讲解,只要能完成任务签好意见单就可以了。现在签个意见单,更多的客人当着一套,背着一套,回到客源地,意见单更多的时候起不到作用了,他们根本就不认账,说什么是看导游说好话的面子,或者说是被导游恐吓的。五花八门的理由一大堆。那,作为导游,对每个客人细致服务是必需的。一个团队中,

领队是主心骨，自然的要多哄着点，更事无巨细地要与领队商量，才能彰显出一个领队在这个团体中的面子。对那故意找茬的客人，更好的方法，我还是认为当着全团人的面，给予他一定程度的夸奖，虽然有些阿谀奉承，但一个喜欢找茬的客人，无非就是希望自己得到重视，记住他的名字，时不时的喊出他的名字，这个人会很高兴的。对于老人、病人、残疾人就更加要细致周到的服务了，上下车扶一把，上下楼梯扶一把，时刻提醒用药或打针等等。总之，导游工作再小的事也是大事，把每个环节、每项工作尽自己最好的能力能得更好，客人是会看在眼里，记在心里的，让你做得到好到让客人不好意思！

这是很关键的一点。在遇到投诉的时候，先不要着急，找另外一位导游以及至少一名客人在处理现场，一起聆听客人投诉意见，将你现场处理的过程用录音的形式给录下来；对于无理挑刺的客人也用同样的办法，在送团的时候，询问客人是否满意，将客人的回答同样录下来；特意留一张意见单给你认为有意见的客人填写，同时明确的告诉他：你的意见会影响团款回收的情况，对我们的建议会是一项非常的督促和提醒，更会促使我们更好的完善好自己的导游服务工作，同时把自己与这位客人的对话清楚的录下来。证据，是防止客人出尔反尔强有力的真实证明，比任何人说话做事都要强！