

# 2023年导游述职报告(优秀6篇)

在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 导游述职报告篇一

时间过得真快，又是岁末了，作为导游员的我似乎还没能回味过来这一年的滋味，适应这季节的变化，但是你，时间不等人，日月老人将要给20××画上句号了，我所从事导游工作又经历了一个年头了，我喜欢这个工作，不论酸甜苦辣，我总是一个“乐”字，现在我把这一年工作的乐趣给归拢一下，从中总结经验，吸取教训。现将工作总结如下：

根据旅行社的安排，作为导游员的我，带团是我的首要任务，这一年，带过的旅游团队已经记不清了，留在我感觉里的是忙和乐。

从业一年来，我一直严格要求自己，作为一个国内专业的导游员，我时刻牢记着热爱祖国，热爱人民，热爱祖国×千年的优秀文化，认真学习各项政治政策，经济政策，学习挡在新的历史时期的主要理论，用来武装自己的头脑，在思想上紧跟形势，努力使自己成为具有优秀道德品质，高尚的职业情操，遵纪守法，尽职尽责的导游员，积极参加省市旅游局组织的培训班，认真学习导游知识，导游业务，在学习中坚持勤动脑，打量的阅读有关景区。经典的资料和有关风光民情的书籍，勤动手，打读到看到的相关资料都分类管理，以丰富自己的知识，增加自己的见闻。

导游工作是一个知识集密型和高智能的服务工作，除了要求导游员要有广博的知识外，还需要导游人员具备高超的技能，

如讲解能力，组织能力，分析能力，解决问题能力等，在告诉实践中逐步的总结，不断提高自己的业务技能和服务水平。

1、掌握好游览节奏，在实施旅游计划中要做到“有张有弛，劳逸结合，有急有缓，快慢相宜”，总之，导游员就是旅游活动的“导演”，根据不同的团队，从实际情况出发，安排好，组织好旅游活动，使旅游者获得乐趣和享受，这才是一次成功的导游活动。

2、处理好几个关系即：强弱关系，多数与少数关系，劳逸关系，在团中处理好这几个关系，就能带出一个和谐欢乐的旅游团队，成功的完成一次旅游活动。

3、多沟通，交朋友沟通了解做起，交朋友从尊重对方做起。导游员和游客相处不要争强好胜。满足一时的虚荣，不要保持融洽的气氛，建立“君子”式的朋友关系。

以上是我从事导游服务工作实践中的一点体会，总结出来，以便在以后的工作中进一步改进和完善。今后仍要不断学习旅游知识，努力提高自己的业务技能，提高为游客的服务水平，为旅游业的发展做出自己的贡献。

## 导游述职报告篇二

导游让游客感受山水之美，并且在这个过程中给予游客食、宿、行等各方面帮助。以下是本站小编为大家精心整理的“导游年终工作总结个人”，欢迎大家阅读，供您参考。更多详请关注本站！

### 导游年终工作总结个人(一)

新年的钟声即将敲响，转眼间已迎来了新的一年，在过去的一年中让我学会了很多，也让我懂得了如何待人处事，虽然

在过去的一年当中曾有过欢乐，有过悲伤，曾一次次委屈的泪水打湿了我们的衣服可是我们都无愧于我们这一年的工作。

昨天我们还是一个在校的学生，而今天我们却成为了社会的一份子，在学校我们总是长不大的孩子，在老师的包含和容忍成长，而步入社会以后才体会到了社会的残酷性，再也没有了老师的包含和容忍，什么道要靠自己，在学校我们的想法很简单，可并没有想过工作以后面对的种种困难应如何解决，如何面对。

也许现在这份工作对于刚刚毕业步入社会的我们来说，有点苦有点累，可是我们还是很庆幸的得到了这份来之不易的工作。

也许在曾带团工作中，我们曾失望过、彷徨过，被游客的一次次刁难和冤枉、一些不公平的指责，没道理的批评，泪水在一次委屈的流了下来，但更多的是体会到了其中的美妙和欢乐，都说：微笑是最好的名片，当我第一次见到客人时我会用微笑面对他们，当我们告别时，他们脸上的笑容就是对我这一天工作的认可。我们是一个服务行业，服务行业的工作确实很辛苦，既然选择了这份行业，那么我们就尽心尽力的做到最好。游客在我们心中永远是上帝，那么我们就以他们为中心，从中也让我得到了很多的教训和启迪，思想境界得到了升华，与此同时也让我懂得了许多做人的真谛，这些东西在书本上中是学不到的，这些对于我以后的工作会有很大的影响，其中的酸甜苦辣使我得到了更多的磨练。

记得\*总说过：既然游客掏钱来我们这请一位导游，那么就让游客觉得请我们这一个导游值得，所以再苦再累我们也要学会忍着。有时候派团我们有些人会去挑客人，说这客人不好带那客人不好带的，其实想想带什么样的客人都一样，我们都要用积极和热情的心态来面对每一位客人，客人是形形色色的，来自不同的省份不同的地方，我们更要以积极和热情的心态欢迎他们的到来，我们代表的不仅仅是我们个人，而

有时候代表的则是一个地区乃至我们云台山整体形象，祖国的大好河山美不美就靠导游一张嘴，那么我们既然是导游及更应该把我们知道的告诉游客，让他更多的了解我们美丽的大好河山。

在以后的工作中，我会尽心尽职的做好自己的本职工作，虽然我并不是最好的导游，但我会进我最大的努力做好每一件事！

## 导游年终工作总结个人(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\*\*旅游总公司，希望自己理想的翅膀再次飞翔。

接下来五月的时候带了一次青岛团，由于这次准备并不是很充分，又加上一些主观和客观的原因使自己对这次带团真的很有挫折感，不过，也让我学习到了怎么处理问题，面临问题时要临危不乱，以下是我带团来的大致小结：

- 1: 熟悉线路：团前准备一定要充分，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：特别是旺季，一定要提醒旅游注意事项，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，游览注意要守时等等，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: 注意协调工作，安排好游客的同时，也要妥善处理客人，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遇到意外问题时，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意的答复。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，的感触心中仍有余悸，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遇到三多(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。初到一地大家充满新鲜感会不停“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”！

### 导游年终工作总结个人(三)

#### 一、以导游为荣，以工作为乐

根据旅行社的安排，作为导游员的我，带团是我的首要任务。这几年，带过的旅游团队数量已经记不清了，留在我感觉里的是——忙和乐。刚从云上飞下来，又从水上漂过去。才听罢火车的汽笛声，又闻见了汽车的马达响。才听罢东北的二人转，又尝到了新疆的哈密瓜。才欣赏桂林山水的秀美，又看到“大漠孤烟”的壮阔。夏令营孩子们欢快的歌声，夕阳红老人们幸福的笑脸，盛世北京和谐的音符。还有华西村人美好的蓝图，南街村人不懈的追求……。这一切经常在我眼前浮现，是我深深的感受到了我工作的意义所在，从心里热爱导游这一工作。

#### 二、学理论、学知识

从业多年来，我一直严格要求自己，作为一个国内专业导游人员，我时刻牢记着热爱祖国、热爱人民、热爱祖国几千年的优秀文化，认真学习党的各项政治政策、经济政策、学习党在新的历史时期的主要理论，用来武装自己的头脑，在思想上紧跟形势，努力是自己成为具有优秀道德品质，高尚职业情操、遵纪守法，尽职尽责的导游员。积极参加省市旅游局组织的培训班，认真学习导游知识、导游业务。业余时间细心学习《汉语言文学知识》、历史地理文化知识、《心理学》、《公共关系学》、《政策法规》，认真阅读相关的经济知识、社会知识、旅游知识，在学习中坚持勤动脑，大量的阅读有关景区、景点的资料和有关风光民情的书籍。勤动手，把读到看到的相关资料、甲篇名作、经典名句都分类整

理，以丰富自己的学识，增加自己的见闻。

### 三、学技能、多实践

导游工作是一个知识密集型和高智能的服务工作，除了要求导游员要有广博的知识外，还需要导游人员具备高超的技能，如讲解能力、组织能力、人际关系能力、分析能力、解决问题能力。而讲解能力是首当其冲的，常言说“大好河山有多美，全凭导游一张嘴”。游客出游，“求知”是愿望之一，而我们导游就起着传播知识信息、传递审美观念、播洒中华文明的重任，因此导游语言必须科学、规范，传递的信息必须正确无误，这样更能够吸引游客的注意，满足游客的“求知”愿望，我们才会得到游客的尊重和敬佩，这是顺利完成旅游计划的重要前提。其次，整个旅游活动是一个有组织的，需要和饭店、宾馆、景点、交通等相关的企业和个人来打交道，它牵扯到社会生活的方方面面，因此上，要求我们导游员要有相当的组织能力和协调能力。再其旅游活动的主体是人，而人的构成又是复杂的，旅游者来自不同的社会阶层，从事着不同的职业，文化层次高低不等，性别年龄各不相同，兴趣爱好因人而异，身体状况不尽相同。这就要求我们导游员必须学会处理人际关系，学会善于和各种人打交道。在旅游过程中各种各样的情况都有可能出现，个各种各样的问题可能随时发生，这就要求我们要学会独立分析的能力和独立解决问题的能力。在实际工作中，我十分注重留心学习，在实践中不断的总结和提高自己的业务水平。时时提醒自己“勤动口”，向专家请教先进的经验和方法，向同事学习、向民间学习、向旅游着学习，以丰富自己的学识。“勤动腿”，常言说，读万卷书，不如行万里，勤跑、多动增加自己的阅历，在实践中巩固学到的知识。“勤动眼”，大量的阅读有关旅游方面的书籍、查阅有关风光、风情、民俗的资料。“勤动手”，眼过千遍，不如手过一遍，把看到的、听到的、学到的知识和方法，经验和技巧都动手一一记录下来。“勤动脑”，在动口、动腿、动眼、动手的基础上，善于动脑，把学到、收集到、看到的名作甲篇、知识经验都分类整

理，结合自身的特点，取精去糟，最终形成自己的风格和作风。也就是说，在工作实践中逐步的总结，不断的提高自己的业务技能和服务水平。

#### 四、几点带团的方法

##### 1、掌握好游览的节奏

孙子曰：“水无常形，兵无常式”，这一点运用到带团工作中也是十分的确切。在带团过程中，我们导游员除了丰富的知识，生动形象的语言来为游客作好讲解服务外，更要学会掌握和控制旅游过程中的节奏问题。因为旅游者的年龄、体质不同，情趣爱好不同，情绪不同，一个人一天会有多种情绪的变化，做为导游员要随时掌握游客的这些现象，在实施旅游计划中要作到“有张有弛，劳逸结合”，根据团队的实际情况安排有弹性的活动日程，努力使旅游过程既丰富多彩，又松紧相宜，让游客在轻松愉快的活动中获得最大限度的满意的、美的享受。“有急有缓，快慢相宜”，在具体的旅游过程中，要视具体情况控制好游览的时间、速度，根据游客的年龄构成，对老年人要走的慢一些，讲的慢一些，尽量减少剧烈活动的项目，要学会适合老年人的习惯语言，交流方法。对待年轻人，可以走的快一些，讲的节奏快一些，适当的安排一些年轻人喜爱的活动项目。对待青少年，在游览的过程中要注意寓教于乐，要更多的把旅游和学知识结合起来，同时适当的安排一些适合青少年的娱乐活动。总之，导游员就是旅游活动的“导演”根据不同的团队，从实际情况出发，安排好、组织好旅游活动，是旅游者获得乐趣和享受，这才是一次成功的导游活动。

##### 2、处理好几个关系

即强弱关系、多数与少数的关系、劳逸关系。在实践中我们都知道，一个旅游团队，它的人员组成是比较复杂的，有身体好的，精力充沛的，希望速度快一些，活动量大一些，而



年老体弱的则希望从容轻松，不愿意太紧张、太劳累。这时我们就要根据实际情况分别予以对待，按照旅游者的体质、年龄划分成相应的小团体，讲明白游览的路径、集合的地点、时间，全陪导游和地接导游互相配合，或前后或穿梭在各小团队之间，对年老体弱的要重点照顾。这样既尊重了旅游者的愿望，又是他们各得其所，各取所乐。在游览过程中经常会出现对日程安排意见不一致的现象，这是由于旅游者审美观点、兴趣爱好不尽相同所造成的，是一种正常现象。一般情况下本着求同存异的原则，寻找大家都喜欢、乐意的共同点，形成统一的选择，这是最理想的解决方法。如果共同点不容易找到，则要实事求是的给游客说明情况，请团队领队或德高望重的人物进行协调，寻找合理而可能的变通办法，动员意见不同的各方相互作出让步，本着少数配合多数的原则是旅游活动继续顺利的进行。当然在旅游过程中处理好劳逸关系也是十分重要的，疲于奔命，象行军拉练一样的旅游会使游客的产生不愉快的情绪，必定回影响旅游者的游兴。我们要合理安排日程，兼顾游览、娱乐、购物、休息，力争让游客在各方面都得到满足，从而游客对旅游服务工作的满意度。作为导游员，在带团过程中处理好了这几个关系，就能带出一个和谐欢乐的旅游团队，成功的完成一次旅游活动。

### 3、多沟通、交朋友

沟通要从了解做起，旅游者的性格大致分为两大类：外向型、内向型。外向型的活泼、爱交际、喜讲话、多点子、热心肠，另一面又急躁、好动、好胜、散漫，这类人好沟通，但不稳定。内向型的稳重、冷静、有主见、情绪稳定，另一面少言、孤傲、忧郁，这类人不易沟通，但却很重感情，一旦认可你不会轻易改变。作为导游要通过观察、交流了解游客，正确的区分客人的性格类型，采用灵活的方法，因人而异，适时适宜的进行沟通，随时观察游客的情绪变化，及时调整策略方法，始终保持和谐欢乐的团队气氛。在旅游活动中，导游和旅游者不仅是服务与被服务的关系，更是合作伙伴，只有游客的通力合作，旅游活动才能顺利进行并达到良好的效果。

为此，一个很好的方法就是导游和游客真诚的交朋友。交朋友要从尊重对方做起，把主动服务、真诚服务、热心服务、周到服务贯彻始终，从小事做起，与细微处显真诚。和游客交朋友，要有一颗平常的心态和包容的心态，和游客建立平等的关系，不能厚此薄彼。导游员和游客相处时不要争强好胜，满足一时的虚荣，作嘴巴上的胜利者，要保持融洽的气氛，建立“君子”式的朋友关系。

以上是我从事导游服务工作实践中的一点体会，总结出来，以便在以后的工作中进一步的改进和完善。今后仍要不断的学习旅游知识，努力提高自己的业务技能，提高为游客服务的水平，为旅游业的发展作出自己的贡献。

#### 导游年终工作总结个人(四)

\*\*\*\*年是不平凡的一年，\*\*\*\*年我从学校走了出来，把两年里所学到的关于导游的知识运用到我的工作中，从理论转向实践。6月开始我在\*\*\*\*从事地接导游导游工作，时间不长，资力也不深，而感慨却颇多：

“导游”工作给我的生活带来了许多快乐，却也让我知道，“导游”不是一项简单的工作，与其他职业有一个显著的不同，那就是你必须与客人近距离接触，这自然使我们对服务的感触比一般人深刻。从某种意义上可以这么讲，导游职业的无穷魅力正是源于我们对服务的感知和热爱。

通过几个月的工作实践，我深深的体会到，取得了导游证，并不代表你就永远是一个合格的导游员，而是要不断的的学习、充实、提高。在旅游者的眼中，导游员应该是无所不知的“万事通”。导游服务是知识密集型的高智能的服务工作，丰富的知识、广博的见闻是做好导游服务工的前提。作为一个导游员就要“与时俱进”，永远保持积极的求知欲，以适应社会进步和发展的需求。更重要的是。我们自己千万不敢把自己当成“万事通”，要保持谦虚谨慎的态度，要切

记“学海无涯”、“学无止境”，“人外有人，天外有天”，“三人行，必有我师”。

要时刻牢记导游的职责，认真学习《导游人员管理暂行规定》、《中华人民共和国国家标准导游服务质量》，努力的实施好旅游计划，作好联系、协调、讲解等服务工作。坚持“宾客至上、服务至上、为大家服务、合理而可能”的四大服务原则细致、热心、周到的作好导游服务工作。也就是切工作以旅游者出发点，以服务为出发点，时刻考虑旅游者的利益和要求，绝不能拒绝游客的合理合法要求。服务过程中要坚持“为大家服务”的原则，不能有亲疏之分，厚此薄彼，而应对每个游客都热情、周到、友好、尊重，不偏不倚、一视同仁。要坚持“合理而可能”的原则，在旅游服务过程中，要时刻关注游客的情绪变化，耐心倾听旅游者的意见、要求，冷静分析、仔细甄别，合理又能实现的，就努力的去做，如果没有作好或是已经错过机会，就想办法及时弥补，以求最大限度的达到游客的满意。

导游讲解服务是整个旅游服务活动过程中极为重要的一个方面，在导游讲解过程中，我认为“准确、清楚、生动”三者相辅相成，缺一不可，首先“准确”是首当其冲，至关重要的，在讲解过程中牢记“一伪灭千真”的教训，切忌胡编乱造、张冠李戴、信口开河，这样会使游客有被蒙蔽、愚弄的感觉，会引起游客的反感、责备。旅游者在旅游活动中“求知”是重要的内容之一，而我们导游就起着传播知识信息、传递审美观念、播洒中华文明的重任，因此导游语言必须科学、规范，传递的信息必须正确无误，这样更能够吸引游客的注意，满足游客的“求知”愿望。其次，“清楚”是关键，在导游讲解中，清楚、简洁流利的语言表达，是导游语言科学性的又一体现。口齿清楚、言简意赅、措词恰当、组合相宜、层次分明、逻辑性强，避免使用生僻的词汇和滥造词汇，这是导游讲解基本的要求。另外，“生动”是调和剂，是创造旅游团队和谐气氛的重要手段。如果讲解过程中，语言平淡无奇，象和尚念经似的单调、呆板，会是旅游者感到索然

无味，在心里上产生不耐烦或厌恶的情绪。而生动形象、幽默风趣、妙趣横生的讲解能够创造出美的意境，可调整旅游者乐观的心态、欢乐的情绪、浓郁的游兴，创造的是一种和谐、欢乐、积极、高昂团队气氛，给人的是一种美的享受。

## 导游年终工作总结个人(五)

20\*\*年即将结束，只有在回首，导游服务是知识密集型的高智能的服务工作，丰富的知识、广博的见闻是做好导游服务工的前提。才能感觉时间的飞逝。只有回首，才知收获。

算算从事导游工作已有两个年头了。去年半年多的全陪工作，让我身心疲惫。曾经试图放弃，却有百般理由选择坚持。为了坚持，为了继续，我走进了金矿，加入了遂金这个大家庭。一年，经历了酸甜苦辣，留下了经验。20\*\*年1月份带的第一个地接团，这对之前从未带过地接团的我来说是一个新的挑战。加上对景区和线路的不熟悉，上团前异常的紧张。好在团是顺利带下来了。到目前为止，共带了六十三个团。以下对一年带团情况做总结：

### 一、熟悉线路，接团前做好充分的准备

a□出全陪前，先要了解目的地的情况，以及注意事项。(给地接导游团款时，要索要收据)

b□地接要了解各个景区的情况。特别是节假日。(问清餐怎么做，按桌还是按人，小孩是否含餐。关系到钱财时，发信息，以防事后发生纠纷时可以做凭证。)

### 二、用心服务，做旅游就是做服务

服务是关键。带团除了讲解就是服务。用心服务，无论客人素质高低，只要用心去服务总是对的。但服务并不等同于服务员。在餐厅就餐时，如果餐厅不是很忙，就没必要端菜送

饭。有时候，遇到素质低的客人看到你做服务员做的事，他就会帮你当成服务员。如果餐厅很忙，那就有必要帮忙上菜。记得曾经出全陪时，有个很优秀的地接跟我说过，一个优秀的导游就是导游，不是服务员。服务也是要看情况和具体事情的。

### 三、注意协调，随机应变，以不变应万变

出现问题不能慌，要及时果断处理。七月份，带了一个团，矿里职工赴海南疗养。因种种原因，未召开行前说明会，导致车赴机场时，出现了一系列状况。虽然此事于导游无关，因为带此团的全陪导游是自己，所以，当时情况下，只有道歉和安抚客人情绪，尽力减少公司损失。

### 四、书到用时方恨少

很多时候会被客人\*\*\*\*的一个问题问的哑口无言。一次带老年团，在讲到凯恩集团时，一位退休老教师问，王白浪是遂昌人吗？当时的我只能惭愧的说抱歉。我确实确实不知道王白浪是不是遂昌人。下团后，查资料才知道，他是遂昌本地人。对于一个遂昌有着重大贡献的人，我居然对他一无所知。如果平时到看看多了解了解，也不至于客人问起时，一问三不知的尴尬。

20\*\*年，对于旅游界来说是一个特殊的年份。新的旅游法在十月一号实施，这对整个行业来说无疑是个巨大的冲击。新法规定：为保障游客的消费权利，整个行程中不得进购物店。众所周知，在旅游行业里导游的底薪极低，且无保障，工资的大部分是佣金。这也是一个公开的秘密。十一后，旅行社不得不提高导游的工资。但是真正提高多少呢？不得而知。

20\*\*年对我自己来说也是一个特殊的年份。第一次独立完成地接工作，第一次处理交通事故，第一次半夜带摔伤的老人去医院，第一次送机到机场，却发现关门。

很多人说，做三年导游，相当于走了三十年的人生路。虽然每个团的基本步骤差不多，拿计划单，接团，走行程，送团，报账。说起来每个团过程很简单，但每个团有不同。读万卷书，不如行万里路。旅途中的所见所闻都能让自己长见识。这是一笔难得的财富。

## 导游述职报告篇三

不知不觉中，20××年的春节就要来临了，回首过去一段时间的工作，有喜悦，有艰辛，也有遇到困难和挫折时的惆怅。现将工作总结汇报如下：

专业精神是一个人业务素质的体现。具备专业精神，是一个长时间努力积累，水滴石穿的过程。作为导游，必须在内心建立一个庞大的知识体系，不仅覆盖面要广，更要深而精。这样在带团的时候，才会使客人产生身心合一的愉悦和享受，才会使客人产生信任感，为公司赢得回头客，同时也为自己赢得带团的信心。

在这×个月工作时间里，我感受很多。当我看到身边的同事，在处理业务时的熟练程度，对各种资料的细致了解，我认识到了我的差距。如果可以流利而胸有成竹的回答客人所有的疑问，并且适当地附加一些相关的其它信息，或者真诚地给客人一些建议，这都会体现我们整体的业务素质，往往会收获意想不到的效果。知识的积累是数十年如一日的、长期积累的过程，非一日之功，但是保持进取心和专业的精神是更加珍贵的，这是前提和基础。

我面对每一次带团任务，都会忠于职守、尽职尽责、善始善终。工作中，将责任感融入每一个环节并且贯穿始终，能从客人的角度出发考虑问题，真正把自己放在团队的灵魂位路。对于客人提出的问题，不知为不知，绝不能出现含糊其词甚至是凭空想象的回答。

“细微“二字是前辈们多次提到的一个词语。现在旅游市场竞争如此激烈，服务质量是一个举足轻重的方面。作为一名导游，我的“细致“的意识从接到接团计划开始到安全送走团队，贯穿始终。

带团不仅仅是个人的行为，我代表的是旅行社的形象，所以，带团的时候我在内心深处始终记得自己的集体。导游的服务就是公司的产品，所以带团的过程就是公司产品的推广。有经验的前辈在成功带完一个团的时候会抓住时机对客人讲我们石家庄国旅的规模、目前经营状况以及将来的发展趋势等。这些都是很好的宣传公司的途径和方式。客人会感觉到我们国旅人的集体意识和凝聚力。这点我做的还不够好，我要向前辈们学习。

这几个月虽然是旅游淡季，带团的次数不多，但是我并没有因此浪费时间。我利用这段时间阅读了大量的历史、地理、文化等方面的书籍，丰富自己的知识，积累经验，从各个方面提高自己的能力。

今后，我一定会汲取这×个月来的的经验和教训，努力做好自己的工作，努力的执行游客至上的理念，争取成为游客心目中最信任的导游！

## 导游述职报告篇四

通过一年的表现，我们的工作方式有了很大改变，以下是小编整理的导游个人年终工作总结，欢迎来阅读！希望对大家有所帮助！想了解更多相关信息请持续关注我们应届毕业生考试网！

又到了一年一度的导游证年审时间。我从2013年通过导游人员的考试，2008年拿了导游证，到今天也算是第四次年审了。尽管年审只有一年一次，每次只有两天，今年有三天的时间，

但是每次都能让我们受益匪浅。这不仅是对于我们大同从事导游行业者的上一年总结和对下一年的展望了，更是一次发现自身不足和学习的机会。我们导游人员的过去一年是苦的：在风吹日晒的时候，在别人休息的节假日，在人们呼呼大睡的凌晨，可能我们正忙碌着。

善始善终。导游是一个杂家，在提高自身修养素质的'同时对文化要求也比较高，涉及的领域极其广泛，要上知天文下知地理，历史上下五千年,,,就拿讲解来说，我们即使肚子里没什么货，导游词可以不完整，但我们要有自己的亮点和特色。在语言方面要做到：现场感、讲故事；导游要贴近游客、贴近生活、与游客互动。

导游职业与其他职业有一个显著的不同，那就是你必须与客人朝夕相处，这自然使我们对服务的感触比一般人深刻。从某种意义上可以这么讲，导游职业无穷魅力正是源于我们对服务的感知和热爱，他不仅仅只被看成一份工作，而更应该被珍视为一个价值终身追求的事业。

2013年已经过去，通过这一年的工作以及学习，我的工作方式有了较大的改变，现将一年以来的工作情况总结如下：

1. 在带领旅游团游览景点过程中，不再只是单一的讲解景点历史，而是结合大同近几年的发展概况，及未来发展计划系统讲解给游客，进而展现一个近代与现代相结合，高速发展中的大同。
2. 加深与游客的交流，在最短的时间内融入到游客当中。并像陪伴家人一样对待全团每一位游客，尽量满足游客所提出的要求，虚心听取游客的建议，以最好的服务让每一位游客开心而来满意而归。
3. 在工作过程中，不断的像我社同事及其他旅行社导游学习，借鉴先进的带团模式，充实自己文化修养，进而提高自己的



业务能力。

4. 在旅行社规定范围内，为我社及个人争取最大的经济效益。

5. 在接到社里分派接团通知的情况下，提前做好行程计划，与全陪或领队及时沟通，以便在第一时间掌握本次团队的第一手资料，从而更好的安排时间与行程，以避免因沟通不及时导致的时意外状况的发生，而导致游客的不满。

以上几点是我个人在这一年工作中学和总结出的经验，同时经过这一年的工作也锻炼了我自己的协调办事能力和文字言语表达能力等方面，保证了每次接待旅行团的工作都能正常顺利的进行，以精神饱满的状态对待每一天的工作任务，热爱本职工作，积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业性；责任心，努力提高工作效率及工作质量。

在这一年的工作中我个人也存在一些问题，比如工作还不够细致，由于个人脾气秉性容易与同事造成不愉快等等，在未来的时间里我会努力改正自身存在的问题。

在今后的日子，我决心认真提高业务工作水平，为我社经济效益的发展贡献自己全部力量，我将在以下几点进行加强以便于更好的完成社里布置下的每次带团任务：

甲篇名作、经典名句都分类整理，以丰富自己的学识，增加自己的见闻。

2. 学技能，多实践。导游工作是一个知识密集型和高智能的服务工作，除了要求导游员要有广博的知识外，还需要导游人员具备高超的技能，如讲解能力、组织能力、人际关系能力、分析能力、解决问题能力。而讲解能力是首当其冲的，常言说“大好河山有多美，全凭导游一张嘴”。游客出游，“求知”是愿望之一，而我们导游就起着传播知识信息、

传递审美观念、播洒中华文明的重任，因此导游语言必须科学、规范，传递的信息必须正确无误，这样更能够吸引游客的注意，满足游客的“求知”愿望，我们才会得到游客的尊重和敬佩，这是顺利完成旅游计划的重要前提。其次，整个旅游活动是一个有组织的，需要和饭店、宾馆、景点、交通等相关的企业和个人来打交道，它牵扯到社会生活的方方面面，因此，我将努力提高自身的组织能力和协调能力。再其旅游活动的主体是人，而人的构成又是复杂的，旅游者来自不同的社会阶层，从事着不同的职业，文化层次高低不等，性别年龄各不相同，兴趣爱好因人而异，身体状况不尽相同。这就要求导游员必须学会处理人际关系，学会善于和各种人打交道。在旅游过程中各种各样的情况都有可能出现，各种各样的问题可能随时发生，我要学会独立分析的能力和独立解决问题的能力。在实际工作中，我将十分注重留心学习，在实践中不断的总结和提高业务水平。3. 及时了解同业竞争对手先进理念，以及新的举措且及时向领导汇报，以便领导作出发展计划及工作调整。我们作为一名合格的导游员在每一次带团的过程中都应该用我们全身全力的进取工作，去换取每一位游客的梦想旅程，把他们每次的旅游都看作一年一次，珍惜他们的一年一次，也珍惜我们的每一次学习提高的机会。在旅游当中，自然风光是第一道美丽的风景，而我们导游就是游客眼中的第二道靓丽的、难忘的风光。让我们用心去生活，用心去工作，用心去对待每一位远道而来的游客。作为大同的旅游一个窗口一张名片，让游客通过我们的服务了解大同，出我们的一份绵薄之力。

## 导游述职报告篇五

- 1、接团前要了解一些客人当地的资料(如：有名的旅游点、人物、特产等等)。以便和客人有共同语言，使他们对我有一种亲切感。
- 2、和全陪要提前沟通，多发几个表示友好的信息，为以后的

合作做好铺垫。

3、游客到站后，要表现出非常热情的样子。因为游客看到地接导游后，心里首先会产生安全感，紧跟着是好奇和猜想。所以我们要趁热打铁，给客人留下良好的印象，对于导游来说第一印象非常重要，因为良好的开端是成功的一半。

4、客人入住宾馆后去每个房间走一走或打电话问一下有没有什么问题。如有便可及时解决，如等到客人来找，那么小问题就变成大问题了。

5、团队到来的第一餐一定要用好，用餐前我会给客人介绍清楚团队餐所含的内容。用餐当中去问候一至二次，有问题及时调整。

6、公司的礼品充分发挥他的作用，用的恰到好处，对自己和公司都有好处。

7、讲解内容我会根据客人的层次、兴趣、繁简适度，有计划性的算时间。比如走什么路，多长时间、应讲什么；怎样的客人适合搞什么娱乐活动等等。

8、开场白非常重要。上车后我不会急着自我介绍，因客人初来乍到对陌生的地方会很好奇，我就等个几分钟，让他们看看窗外的景色。等他们回过神来肯定会有人说：“导游，你姓什么？给我们介绍一下吧！”这时全车人的注意力就集中在我的身上了，这样介绍的东西他们也就印象深刻了。乘机还可以跟刚才说话的人开句玩笑，来达到活跃气氛的目的。刚才说话的那个人肯定很爱出风头，那么行程中很多地方都可以利用他了。不过一定要恰到好处，反之就会是个定时炸弹。

9、跟客人拉近距离有个小技巧，就是迅速、准确的记住客人的名字或称呼，在不经意时叫他一声，他会觉得我总是在注

意他。就会有一种优越感，各个方面他就会配合我了！最起码他不会第一个反对我的人。

10、我认为送团总结不可忽视，行程即将结束时，我一定会总结一下整个旅游行程，里面所有的景点都要说到，帮客人回忆一下，以免回去以后他们忘记了，反到会说的景点没去，这样就会带来不必要的麻烦。另外再介绍一下他们没去过的地方，希望他们或亲朋好友以后再来。虚心的征求他们的意见和建议，设法让他们说出心中的不满，就算有一小问题，他们回去也不会再提了。最后怀着感激之情。谢谢他们的支持与配合才使这次行程圆满结束，表现出依依惜别期待重逢的愿望。

我的感悟：我认为一名合格的导游应具备：丰富的文化知识，较强的组织应变能力，高度的责任心。因为旅行社的一个团交给导游就是对他的信任，导游的好坏直接关系到旅行社的利益和信誉，不管团大团小都应像第一次带团时那样认真、谨慎。遇到问题时不能逃避，要就地解决，不能带回组团社。

导游工作是和人打交道的行业，要想和人打好交道，就必须了解各种人的性格，什么性格用什么办法对待。不过我认为，最重要的一点还是自己要先学会做人。对待客人要像对待亲人那样关心，不但要关心而且还要周到，只关心不周到是没有用的。很多人会说：“像对待亲人那样？我做不到！”但我坚信，付出与回报是成正比的。只要你真诚付出就会名利双收。

## 导游述职报告篇六

x月份，我参加的景区公司组织的竞聘。虽然意料之中的落选，然而领导的肯定让我更添足了动力，鼓足了干劲。我配合部门组长工作，尽力分担部门工作。而后□xx网服务台交由我负责，主动联系，积极工作，得到了双方领导的高度好评。今年xx月，xxx在我们游客中心正式运行。作为xx区团代表，我

有幸成为了这里的一名青年志愿者，并负责起上下沟通、内外联络和日常性工作。爱心义卖、旅游咨询、景点宣传，都收到了一定成效□20xx年xx月，xxx被团区委授予“优秀志愿者组织”，本人也被授予“xx区生态环保志愿者之星”称号，还被团区委推荐为“xx市优秀青年志愿者”荣誉候选人。