

导游培训心得体会(优秀5篇)

我们得到了一些心得体会以后，应该马上记录下来，写一篇心得体会，这样能够给人努力向前的动力。优质的心得体会该怎么样去写呢？以下是小编帮大家整理的心得体会范文，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

导游培训心得体会篇一

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: 效劳工作要热心，细心：特别是旺季，一定要提醒旅游本卷须知，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，如旅游平安问题，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。导游假设在事先有个铺垫，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, 导游本身是一个效劳行业, 不仅仅是满足客人的需求, 但不同的人也有不同的心理, 你的决定不一定合群众, 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。带团总是不可防止要遇到三多(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”。

导游培训心得体会篇二

20__年度导游实景培训, 是为期两天的碛口古镇和汾阳贾家庄培训。是心灵在旅游、在享受。在此特别感谢西省导游协会和西省导游管理中心, 是他们才我们有这个机会去学习、相识。

这次行程我们从太原发车，有可亲可爱的两位班长精心的照顾我们。路途中各位导游都进行了简单的自我介绍和才艺展示，还有带团经验。领略到作为一个导游，不要生硬的宣读导游词，也不要为了博客人一笑，想破脑子在为了表演一个节目，要学会幽默，用你的有趣让客人的旅途更有生趣。让你的微笑留在客人心中，让她们一辈子记住愉快的旅游，还有你这个好导游。作为一个好导游你要随时带团随时充满激情，是甚难，却是你成功的必须。正所谓读万卷书不如行万里路，成功的导游那是胸中有万千知识，踏遍千万水。

这次培训的第一站是碛口古镇，有“九曲黄河第一镇”、“水旱码头小都汇”之称，感受碛口的历史化、晋商的余韵和黄河的气势。碛口的导游是一位让人觉得非常亲近的导游，她用那甜美的声音，把我们带进了历史的长河，大家在这里玩的也非常开心，学到了导游必须要有可亲可敬的一面。

第二天的行程是贾家庄，领导给我们精心准备了贾家庄裕和花园酒店，是一个很不错的四星酒店，得到了大家的一致认可，吃完早餐后，我们进行了挑战自我的攀岩和团体木鞋活动。通过这次活动我们学到了要有克服自己，战胜自己的不懈精神，和集体精神。

还有就是记忆尤深的那条绿色长廊是我所深深喜欢和爱着的惬意环境，和贾家庄坚持社会主义路线、坚持党的领导的理念。在这里我们从相识到相知到约定的下一次相聚。这次培训收益匪浅。

当然这次培训更让我体会到了那些老师们有广博化知识面。他们上知天地理，下知鸡毛蒜皮，他们进行讲解中，非常自然运用所掌握的知识和智慧应对。同样他们到过的地方更是数不胜数，谁说导游就不用自己参团旅游，其实需要的，这样角色的交换更会给你导游工作带很大好处。

导游培训心得体会篇三

导游(ic卡)证编号[]d-6599- 003405 20__年导游年审培训结束了，参加培训总的感觉是，走出去，可以知道自己能力与水平，也可以知道别人的长与短，有助于完善自己，丰富自己，提高自己。导游的知识好比是文化大超市，要上知天文地理，下知鸡毛蒜皮。如果一个人有一桶水的知识和能力，再去做一杯水的事情，我相信就会做得很出色。通过这一阶段课程培训和认真学习，使自己知识面得到进一步扩宽，清楚认识到作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。下面我根据本次培训结合自己工作经验从以下几个方面来探讨如何才能迅速实现自己成为合格导游这一质的飞跃。

一、要学会为游客着想

客制造快乐，当客人意见不统一或遇到不测问题时，客人也会尊重和理解你和旅游社。记得有次带团去南山，我是第一次去哪里，对那里具体情况不是很熟悉，到哪里后我没有想到山里羊肉那么贵，只是知道那里羊肉好吃，还比较有特点，在路上就给客人介绍那里怎么好玩，饭菜怎么好吃等等，可是到了那里不是这么回事，比我想象的差远了，怎么办呢?我不能让游客扫兴而回吧，我通过一些小游戏引导他们，让他们参观牧民家里并介绍牧民生活习惯和风土人情让他们对牧民有所了解，知道山区里的牧民生活艰辛，这里许多东西运到山里都是很不容易，尤其是蔬菜日用品等等。后来我的客人体谅牧民生活，吃的东西贵点也觉得还是可以接受的，也就没有计较那么多，度过开心的一天。因为他们知道我对他们是真诚的，真心的让他们在旅游中得到快乐，所以才配合我的工作为我着想。从此我得出导游工作是和人打交道的行业，要想和人打好交道，就必须了解每一位游客此行目的，每一位游客的性格爱好，采用不同办法对待，把游客集体利益和圆满完成带团任务放在首位。做到时刻鼓动游客不畏困难艰险，能在气馁时刻使游客面带微笑，能在困难中获得必

要的外援，使游客始终对自己充满信心。加强游客的团结与协作精神，才能赢得游客的支持和帮助。不过我认为，最重要的一点还是真诚，把他们当朋友而不是我的客人，以最真诚去关心他们，照顾他们，你真诚付出就会有回报。

二、学会换位思考

作为一名合格的导游我们要学会换位思考。把游客假想为你的亲人，使很多僵硬关系发生微妙变化，那样你肯定跑前跑后嘘寒问暖，把很多事情简单化，使游客在整个旅游活动过程中始终保持旺盛的精力、高昂的兴致。让他们觉得不虚此行，让他们留下难忘的印象。如果心态没有调整好，就会失去了激情，对客人的宣传不够，就会使他们在游玩中拾获不到快乐。导游从接到游客开始，就和他们产生一种契约关系，也就意味着你必须把自己打进这个角色。我们必须把他们快乐高兴，遇到不快乐事尽量自己调整不要影响到游客情绪。这样你才能被他们接受。对于如何提高游客满意度我总结了如下几点：

(1)是要讲解生动。要安排多彩的节目、动听的故事和运用感人至深的情感来凭吊古迹文物，要充分考虑游客人身财产安全、旅游心理和个体细致生活服务。

(2)是要详细了解旅游全过程的各种情况，掌握及时与旅游团队进行有效沟通的方法。成功地带领、组织和引导团队，需要导游工作团队(全陪、领队、地陪、讲解员等)、司机和旅游者的互相支持，要详细了解旅游过程中的情况，掌握如何将了解到的情况告诉司机、团长和旅游者的渠道和方法，多采取鼓舞、激励等积极的办法引导大家顺利完成旅游活动。

(3)是要经常关心游客生活。要与游客打成一片，以自己的实际行动激发游客的旅游热情。要有自知之明，努力克服个人的缺点，充分发挥优点。

三、要善于把握时间

实践后的经验告诉我们，游客注意力往往集中在对新事物的开头，而不是在末尾。导游员对某一景点的讲解最佳时间控制在 15 分钟之内，如果天气异常冷热，那么讲解时间还要缩短。经验丰富的导游时常有这样一个感觉，在对新的景点讲解或介绍时，时间过长，游客的兴趣会大打折扣，就是在听讲的游客注意力也会下降。由此可见，导游员的讲解内容一般要以短小精悍为宜，时间过长只能让游客产生疲劳和厌倦情绪。那时，导游员辛勤的劳动只能在游客这种感情中付诸东流。为此，导游员面对游客进行讲解时，应当尽可能地简短精练。而内容因人而异。导游自己必须做到讲解内容根据客人的层次、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；什么样的客人适合搞什么娱乐活动，选择什么样讲解方法，确定什么样讲解主题，并将客人关心历史人物和事件引入到讲解词内，这样才能提高游客满意度，激发旅游者的游兴，使游客在整个旅游活动过程中始终保持旺盛的精力、高昂的兴致。介绍和讲解时一定要注意和讲究控制，任何长篇大论和不切实际的做法都不会起到应有的效果。换言之，导游员要善于控制讲解的时间，要尽可能地精练简洁和恰到好处。

四、把游客当做朋友

现在还经常收到游客问候和短信，我还和一些我曾经带过的游客成为朋友和同事。导游职业就是服务行业的极端！日本导游被成为‘无名大使’，新加坡导游是‘非官方大使’，美国导游叫‘祖国的镜子’，我国导游员被称为‘民间大使’。正由于导游有着如此高的评价和重要的地位，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。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回来。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，就算有一点小问题，他们回去也不会再提了。也许某天会在

某条街某个路口撞见，一声问候一句轻叹，还是会记得我这张脸孔，我的声音。歌声悠悠，心却也会愁怅，每次的出行，我都会看到自己需要努力的地方很多，也许我不是最优秀的，但我相信我却是最用心的。在今后的导游路上，我要不断地充实自己，扩大旅游知识面，增强语言种类，做好做细每项工作。

导游培训心得体会篇四

为期2天的导游年审培训结束了，很有幸参加这样的培训，在今年的培训中感触最深的是有了变化。

以前的培训总是规定好日期，然后去培训。这次导游可以自主选择班次，这样一来就可以避免在规定的日期无法参加培训的情况。对于导游培训，我还是十分愿意参加的，因为毕竟自己带了一年的团，也有很多心得、体会，当然也有一些迷惘。而每年到这个时候参加培训，旅游局都安排了丰富的课程，请了很多一流的老师现场讲解，每年培训结束后，都感觉增长不少智慧。而且，培训期间，可以见到很多导游界同仁，互相问好，说说自己的工作情况，听听别人的见解，孔子不是说过“三人行必有我师”，互相学习，互相进步。

今年我参加的是高级研修班，虽然我还不是中级导游(因种种原因未能参加考试)，可是从做导游以来，我已经走过了十年的历程，所以有幸参加这个研修班。这次的一个大的感想是在培训中得到了层次的提升。以前培训时只是在想如何做一名好导游，如何提高自己的讲解水平，做一个让游客满意的导游。而这次听了课之后，才发现自己原来的想法是多么粗浅，其实一个好的导游还要有经营的意识，在带好团的同时，还要建设自己的旅行社，建设旅游行业，只有整个行业振兴了，旅行社效益好了，才会有自己的成功。一个讲解好的导游充其量是个好的技术工作者，但是做好经营管理的话，不仅会带来更多的机会，游客也会从中体验到更便捷，更舒适的服务，才会更乐意掏出钱袋子到更多的地方去旅游。

想想现在的旅游行业，最大的一个弊病就是宰客现象，搞得游客参加了旅游团还感觉不放心，对导游甚至司机都是一百二十个提防，弄得即使你真心诚意为客人服务，他却偏不听你的。长此以往，只能是对旅游行业造成不良影响，我们每个导游员都有义务从今开始改变这种现状，靠我们每个人的力量来撑起新的导游新天地，让众多别的行业的人对我们刮目相看，让每个人的自信与自尊在新的视野提升到新的高度。

新年的钟声已经敲响了，告别了世界末日的20__年，我期待新的一年看到新的变化。

导游培训心得体会篇五

中国旅游业欣欣向荣，蓬勃开展，旅游业作为新兴产业，每年都以较快的速度向前开展，旅游景区作为重要的一环，面临着前所未有的大开展机遇。

此次，我作为一名普通学员有幸参加了为期xx天的xxx培训班，培训班有多名资深专家和高校教授授课，授课内容全面，新颖，实用。使我受益匪浅，感想颇多。此次培训采用封闭式管理，我仿佛一下子又回到了学校，教学内容上的精心编排，课外活动上的周密部署，领导们的言传身教，无一不表达出组织部对我们这批学员的高度重视和培养我们的良苦用心。学海无涯，通过参加此次旅游培训的学习，我又一次感受到学习带来的快乐和遗憾。感到快乐，是因为学习让我们进一步开阔了视野，拓展了思路，使自己的理论根底，法律知识，旅游开展形势等方面的知识有了一定程度的提高；感到遗憾，学习的时间有限，要学的东西太多，此次培训班只是让我触碰到知识的边角。此次培训总的来说有以下几点体会：

旅游景区星级的标志是等级，形象、价格、效劳质量的象征，能够非常直观的反响旅游景区的硬件实施，软件效劳水平，对旅游景区的星级评定宗旨在于加强对旅游景区的管理，提

高旅游景区效劳质量，维护旅游景区和旅游者的合法权益，促进我国旅游资源开发，利用和环境保护。

目前自身所掌握的旅游景区管理知识大多是课本上的理论知识，实际经验还是比拟少，知识结构也不够合理，通过这次培训班交流学习体会，向专家教授学习管理方面知识与经验，自己的知识储藏又得到了一次加强。

进一步完善旅游公共信息、咨询效劳、投诉处理、应急处置、紧急救援、旅游保险等旅游公共效劳体系，以满足旅游者需求为导向，推进旅游咨询中心和旅游集散中心建设，标准道路、景区等设施的标识系统和景区解说系统，增强旅游公共效劳能力，提高旅游公共效劳水平。

维护良好的社会治安秩序，建设平安有序的旅游目的地；增强城乡居民的'旅游参与意识，自觉维护旅游环境，发扬热情、好客的民族传统，建设友好型旅游目的地；丰富适应旅游者的效劳语言，优化语言效劳环境；进一步加强旅游诚信体系建设和诚信旅游网建设，引导旅游企业标准经营，打造良好的诚信经营环。

倡导人与自然和谐相处的生态文明和绿色旅游，制定并推广符合可持续开展要求的产品标准、效劳标准和管理标准，推动环境保护型开发、资源节约型经营、环境友好型消费；加大节能减排力度，创立绿色饭店和生态景区，建立完善污水与垃圾处理系统，减少污染物排放，稳步提升旅游环境质量。

培训，是一种学习的方式，是提高个人素质的最有效手段。21世纪是知识经济社会，是电子化、网络化、数字化社会，其知识更新、知识折旧日益加快。要适应和跟上现代社会的开展，唯一的方法就是与时俱进，不断学习，不断进步。此次培训，通过培训班的学习、讨论，使我进一步认识到了学习的重要性和迫切性。认识到要加强学习，要接受新思维、新举措，不断创新思维，以创新的思维应对竞争挑战。认识

到加强学习，是我们进一步提高工作能力的需要。只有通过加强学习，才能了解和掌握先进的理念和方法，取他人之长补己之短，只有这样，才能不负组织重望，完成组织交给的工作任务。结合本职工作，我谈一谈在加强学习方面的心得体会：

1、从被动学习向主动学习转变，克服学习上的懒惰性由于工作事务繁杂，自己老是借口忙而放松学习，即使学习了，也只是面上的学习，这实际上是学习上懒惰的表现，是学习主观能动性不够的问题。通过此次培训，使我感受到了在新形势和任务面前加强学习的重要性、必要性和紧迫性。我们必须广学博览，尽可能地获得各方面的知识和信息，以适应工作的需要，特别是要积极主动地接受新理念、学习新知识、掌握新技能，这样才能不断提高自身的综合能力和素质，更好地完成各项工作。

2、从零碎学习向系统学习转变，克服学习上的随意性

当今社会开展日新月异，新知识和新信息层出不穷，需要学习的方面和内容很多，涉及面很广，如果在学习上心血来潮，杂乱无章的话，就很可能导致什么都想学，什么都学不好的结果。因此，必须在学习上结合本职工作，坚持不懈地有方案、有重点、有步骤、有目的搞好系统学习，这样才能起到事半功倍的效果，到达学习和工作相互促进、相互提高的目的。

3、拓展眼界学识，完善知识结构

此次学习不仅使我们感受到了集体的温暖，还使我自己的知识面得到了进一步拓宽。几位领导通过言传身教，深入浅出的给我们分析了我县的工业、农业、旅游、文化产业现状及开展思想，共产党人的精神生命、廉政与职务犯罪等方面的知道，使我受益匪浅，感触颇深。通过此次培训，让我充分认识到只有拓宽知识面，完善知识结构，才能使我们建立创

新理念，跳出思维定势，拓展思维视角，改变自己传统的一些思维习惯，用新的创新思维方法创造性的开展工作，对解决复杂多变的环境下产生的各种问题都是必不可少的。

这次培训中，几位领导用生动的例子、幽默幽默的语言讲解了他们的亲身经历，成长过程，对我旅游经济社会的当前形势以及开展的思考，并且对我们提出了殷切的希望，使我深深地被感染着，原来理论培训的学习也可以这么生动活泼的，让人觉得意犹未尽。六天学习，让我深刻地认识到，在这个终身学习的年代，必须坚持学习，勤于思考，不断充实自己。同时要学以致用，根据客观实际，在认真学习、借鉴的根底上，灵活运用所学的知识 and 积累的经验，敢于进行大胆的改造和创新。同时，在学习的过程中，注重形式的多样化，多向有经验的同志学习、交流，接受、学习新事物，培养自己的创新意识和创新能力。

通过x天的培训和考察，我受益良多，干一行就要爱一行，就要有深入研究的劲头。我所掌握的知识和经验还不丰富，需要学习和请教的地方还有很多，学海无涯苦做舟，百尺竿头从头越。要努力夯实自身的专业理论知识，积极积累实际经验，理论密切联系实际，争取早日成为一名优秀的旅游行业管理人员。