

最新导游工作总结个人(大全8篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

导游工作总结个人篇一

导游职业以导游服务为中心而辐射式展开。因此，研究导游服务便是认识导游职业途径。

导游服务指的是导游人员向旅游者提供的旅游接待服务。本文主要对导游服务的类型及范围、导游服务的性质及特点、导游服务的地位及作用、导游服务的基本原则、导游人员的分类与职责以及导游人员的从业技能要求等六大方面作简单的分析与介绍。

一. 导游服务的类型及范围

(1) 导游服务的类型主要分为图文声像导游(也称物化导游)和实地口语导游(也称讲解导游)两种类型。

图文声像导游主要包括□a.导游图、交通图、旅游指南、景点介绍册页、画册、旅游产品目录等印刷品;b.有关旅游产品、专项旅游活动的宣传品、广告及旅游纪念品等实物;c.有关国情介绍、景点介绍的录音带、幻灯片等物质媒介。图文声像导游具有形象深动、便于携带和保存等优点，在实际应用中可以用来辅助实地口语导游的进行。

实地口语导游主要包括导游人员在游客旅行、游览途中所做的介绍、交谈和问题解答等导游活动，以及在参观游览场所

所做的介绍和讲解。实地口语导游在导游服务中一直以来都处于主导地位，是最主流的导游方式之一，也是一种不可替代导游方式。

(2) 导游服务的范围指的是导游人员向游客提供服务的领域，及导游人员业务工作的范围。在旅游接待工作中，目的地向游客提供的服务是多方面的，包括食、住、行、游、购、娱、邮电通讯、入出境、医疗等。导游人员所提供的服务虽然只是其中的一部分或几部分，但却是最重要的，涉及到以上所提到的诸多方面。具体而言，可以归纳为导游生活服务和导游讲解服务。

导游生活服务是指导游工作者按照旅游者与旅游单位事先签订的合同，或是按照旅游者照章提出的种种旅游委托及其经济等级，为其在旅游生活中提供的相应劳务。

导游讲解服务只导游者为了满足旅游者精神生活需求，在引领旅游者参观游览过程中依靠自己的文明素养、语言艺术和独特风格，因地、因景、因人、因事、因时而异地给对象提供的描绘说明，是一个传播精神乐趣、道德文明和文化科学知识的过程。

二. 导游服务的性质及特点

(1) 导游服务的性质主要体现为服务性、文化性、社会性、经济性、涉外性以及政治性。

导游服务的服务性是导游服务的基本属性，它是导游人员通过向游客提供劳务而体现的。它是无形的，只能在与游客的接触中进行。

对游客而言，旅游活动实际上是人们离开其往常地，寻觅和获取异国、异地、异民族文化的活动。而导游服务的核心也就体现为文化传递，所以说导游服务实际上起着沟通和传播

一个国家、地区和其民族的物质文明和精神文明的作用。这也正是导游服务文化性的所在。

导游服务的社会性来源于旅游活动的社会性。首先，旅游活动是一种社会现象，是游客同旅游目的地人民之间的一种相互交往、相互了解和促进友谊的活动；其次，为满足游客的需要，在服务过程中，导游人员要同社会诸多方面发生社会关系。所以，导游服务本身就是一种社会服务。

导游服务的经济性来源于旅游活动中的种种消费。旅游活动中，在导游人员的带领、推荐或引导下，游客会进行一定的消费，这体现为导游服务对促进经济交流的作用，及为导游服务的经济性。

导游服务的涉外性主要体现在入出境旅游活动中。入境旅游中，导游人员向游客提供导游服务；出境旅游中，海外领队向中国公民提供陪同服务。这都是导游服务涉外性的体现。

(2) 导游服务的特点主要有以下几点：

a. 独立性强。导游服务是导游人员接受旅行社委派后，独自带领游客参观游览的服务活动，及其独立性。

b. 脑体高度结合。导游服务要想尽善尽美，得到旅游者的充分肯定，需要导游人员脑力劳动和体力劳动的高度结合，充分掌握并迎合旅游者的需求，对导游人员的 service 要求很高。

c. 知识性强。导游人员在向游客提供服务时，需要具备随机应变、行行精通的能力和充分、全面的旅游知识。只有这样，才能满足不同国度、不同地区、不同民族、甚至不同行业的旅游者的旅游需求。

d. 复杂多变。导游服务过程是一个纷繁复杂、充满变数的过程：服务对象复杂；游客需求多样；人际关系复杂；时事情况多

变。

e.关联度高。关联度是指事物之间发生牵连和影响的程度。导游服务中，服务程序及项目环环相扣，彼此紧密联系，不允许任何一项出现失误。

三. 导游服务的地位及作用

(1) 导游服务在旅游接待中占有重要的地位，主要体现在两个方面，一是旅游者需要导游服务，二是旅游业务的发展需要高质量的导游业务做前提，这就决定了导游服务在整个旅游活动中处于不可或缺的重要地位。

旅游者在旅游活动中作出了一定的付出，精神上的、身体上的或者经济上的，就会期望得到应有的或者超出应有的的回报，而这个期望能否得到满足，很大程度上是取决于导游服务的质量的。游客在旅游目的地的整个过程中，与导游人员的接触时间是最长的，而导游人员也就成了旅游者获取满足的窗口，所以一次令人满意的旅游活动离不开高质的导游服务。各行各业都在不断开发，旅游业务也期望得到相应的发展。而旅游业发展的关键就在与引起旅游者的旅游兴趣。只有旅游者有旅游的兴趣，才会有旅游的行动；只有旅游者有旅游的行动，旅游业才有发展的机会。所以，必须用高质的导游服务紧紧抓住旅游者的旅游兴趣，旅游业才有发展可谈。

(2) 导游服务在旅游接待中具有重要作用。主要表现为纽带作用、标志作用、反馈作用和宣传作用。

导游服务在旅游接待中的中心位置使其在旅行社与旅客之间、旅行社与各旅游接待单位之间以及旅客与各旅游接待单位之间起着连接和纽带的作用。在整个旅游活动的过程中，游客无时无刻都在享受导游人员为其提供的导游服务，因此，导游服务质量的高低对于旅游目的地的接待服务具有某种代表性，起着一定的标志作用。导游服务质量能否不断提供直接

依赖于导游人员的反馈工作是否到位。若导游人员能够将游客的意见、要求和建议及时地反馈回旅行社，旅行社就可以根据游客的需求、有目标地进行改进，服务质量就可以迅速地得到有效的提高。在旅游活动中，无论是优质的导游服务还是低劣的导游服务都能对导游产品和旅行社形象起到扩散和传播的作用，应当引起重视。

导游工作总结个人篇二

从懵懂到认知，掐指一算做兼职导游已有几年时间了，其间有酸也有甜。曾经试图放弃，却有千般理由选择继续。“导游”这个词曾经给了我很多兴奋的联想：带着来自五湖四海的朋友穿梭在神州大地！古老的皇城；美丽的西双版纳；神秘的原始森林……在那些另人向往的地方与客人们一起放声歌唱！细细去品位，去遐想，去感受这些可能让人终身难忘的时刻！

尽管这些并未全部实现！尽管工作当中遇到很多困难！但它却丝毫不影响我对导游工作的热诚！

接下来20xx年5月带了一次青岛团，由于这次准备并不是很充分，又加上一些客观和客观的缘由使自己对这次带团真的很有曲折感，不过，也让我学习到了怎样处置问题，面临问题时要临危不乱，以下是我带团来的大致小结：

- 1、熟习线路：团前准备一定要充分，线路熟记于心，多讨教老导游，但也并不能轻信别人的提议，要做到有把握，有依据，才干万无一失。

- 2、效劳工作要热心，认真：特别是旺季，一定要提示旅游留意事项，方可做到防患于已然，有时一句话就能带来意想不到的效果，如旅游安全问题，旅游留意要守时等等，主要防止问题呈现的时分游客产生心情上的不满。导游若在事前有个铺垫，效果就会好很多。

3、留意和谐工作，布置好游客的同时，也要妥善处置好客人，司机，地陪旅游社和景区的关系。

4、导游要以不变应万变，呈现问题也不能自己先乱了阵脚。导游虽不是万能的，但你的头衔就必定了你必需在客人面前临危不乱，及时果断的处置问题，如发作不测情况也要学会晤机行事来妥善处置。

5、书到用时方恨少，导游所知道的学问必需普遍，因此要不时的学习，给自己充电。每次带团回来也要及时的总结经历，积聚阅历。

6、维护旅游社的信誉同时也要维护好游客的权益，当你为客人利益着想时，当客人意见不统一或遇到不测问题时，客人也会尊重和理解你和旅游社的布置。

7、最后，要及时处置客人遗留的问题，导游本身是一个效劳行业，不只仅是满足客人的需求，但不同的人也有不同的心理，你的决议不一定合大众，但一定做到合情合理，客人自然也会给你满意的答复。所以要学会处置不同的问题，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阅历都看成是第一次来认真对待!“路漫漫其修远兮”或许可以回头看看留下的脚樱年轻的我要不时的通知自己“反动尚未成功，同志仍需努力”!，困难阅历了，但阅历却留下了。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(多一份认真，多一份留神，多一份诚心)

认真：旅游景点环境杂，作为导游比平常要更多一份认真眼观六路，耳听八方，尽量将客人控制在自己的视力范围内，随时提示客人离队。

耐烦：在旅游之前必需将团队的旅游之前必需将团队的旅游

道路，集合时间地点再三强调，以防客人一旦走失可以疾速离队。初到一地大家充溢新颖感会不停“单溜”，这时导游要耐烦而疾速的劝客人离队。

诚心：带团随时随地会发作突发事情，导游要用一百分的诚心去处置，事情终会得以化解。

我付出，我努力！总置信“一份耕耘，一份收获”！

导游职业与其他职业有一个显著的不同点，那就是你必须和客人朝夕相处！这自然使我们对服务这个次的感触比一般人多一些！从本质意义上讲：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，使的导游工作更容易犯错误！所以我们必须严格要求自己，要本这一颗平常心，才能让我们在这个工作岗位上问心无愧！

展望新的一年，我将用更多的热情和努力，克服自己的缺点，总结工作中的经验，去学习、去进步，努力让自己做的`更好。

导游工作总结个人篇三

回顾20xx年，是极不平凡的一年，也是充满希望、迎接挑战的一年。今年1月16日，吴中太湖旅游区正式荣膺“国家5a级旅游景区”，6月22日，苏州太湖游客中心正式投入运营。作为太旅的第一代导游员，我更有责任、更有义务为“全面走进太湖时代”、迎接“吴中明天更美好”而奉献青春。

来到太旅，来到导游部。我就秉持“干一行，爱一行”的原则努力适应新环境、新变化，坚决服从领导安排，和同事间建立友谊，通过实地踩点学习景点知识，并在实践带团中不断摸索如何提高服务水平。在这里，作为90后的我，正以崭新的面貌，谦逊的姿态，迎接八方来宾，服务地方旅游业。

自7月工作以来，我带团21个，（担当全陪导游2次，地陪导游19次）计24个工作日。政府类接待团3个，旅行社老总踩线团6个。热情的介绍，周到的服务让游客印象深刻。

游客中心接待方面，43批次客人中，包括俞书记、金区长在内的政府类接待14次，兄弟单位以及旅行社老总参观团9次。我不断推陈出新，整理完善游客中心讲解词，以“接的不同人，说不同的话”为标准，渐而讲解得到了领导的悉心指导与高度肯定。

8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，同城网服务台交给我负责，主动联系，积极工作，得到了双方领导的高度好评。今年10月，太湖绿v站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。今年12月，太湖绿v站被团区委授予“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。

导游工作总结个人篇四

20xx年是不平凡的一年□20xx年我从学校走了出来，把x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□20xx年xx月开始我在xx从事地接导游导游工作，时间不长，资历也不深，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《导游人员管理条例》及《导游人员计分管理办法》规定，严格要求自己，努力实施好旅游计划，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。也就是一切工作以旅游者为出发点，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。

导游工作总结个人篇五

面对着重重复复的线路，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。而我，总是想着每一次去，和的是不同的人，可以结交更多的朋友，也许他们可以不记住行程，但一定会记得我，因为我常常拿自己的名字做文章，所以认识我的人，他们不经意的话语中一定能想起我（这个秘密保留）。另外，总把他们当朋友一样而不是我的客人，对待朋友，我都是以最真最诚去为他们。对我来说，遇上他们是我的缘。

每天总在变换着城市，出门在外，或大或小总会遇上某些事，做为全陪，我认为除了沉着冷静把事情处理好并不是就是最厉害的，而是做到不去对其他社评判别人的失误，也不要谈论某个人某个地方上做得对与不对，如果有意见，直接和当事人说，互相之间吸取，然后进步。事实上，在我心里，有些事也憋闷了好久，久得不想形成文字，久得让它随着时间流逝。

下了团，挥挥手，也许某天会在某条街某个路口撞见，一声问候一句轻叹曾经的快乐与不足，又或者常常电话里不经意的问候。也许我常常会忘了问候，并不代表就会忘掉，你的

一个电话也许有时喊不出名字，却还是会记得哪个脸孔属于你，又或者哪个声音是你专属。而我的微笑总会让你无从责怪，^_^。

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。

导游工作总结个人篇六

首先在工作总结中我要谈到的是兴趣爱好，看过《疯狂的赛车》这部电影的人应该知道这样一句台词“干一行爱一行”，其实此话一点不假，起初做导游也是我个人的兴趣爱好，我这个人喜欢旅游，也喜欢和别人去交流，因此我感觉导游是我比较喜欢的职业，只有你喜欢了你才能将其做好，所以在这三年的导游工作中，无论遇到什么艰辛与磨难，我都没有动摇过自己做导游的梦想，自然我也就感觉这些磨难才能让我真正的感觉到做导游的乐趣。

其次在工作总结中我要谈到的是学习，一直以来我都是这样比喻导游的，我认为导游就是一个历史知识的百科全书，我们的职责就是为游客提供详尽的历史知识，这样一来我们就要保证自己要时刻的去学习新的知识，学习各项政治政策、经济政策、学习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。

最后在此次的工作总结中我要为大家分享一点我的带团经验。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。

以上内容就是我这三年来的工作总结，虽然写到的并不是很多，但是我觉得要想把导游做好就必须先学会做人，导游其实是一份颇具内涵的工作，更多的是重在自身的修养。

导游工作总结个人篇七

这半年的时间也让我学到了很多的东西，“导游”工作给我的生活带来了许多快乐，工作的时候带着来自四面八方的游客，当这些四面八方的客人称赞长沙的时候，心里就特舒服，特有成就感。虽然，干导游这一行并非我的初衷，然而很快我就发现：自己还是适合干导游这一行的，因为我喜欢这个职业。

再学习，这样的话，我知识桶里的水就会越来越满了。

导游是一个从事服务的行业，而且很辛苦，当然见识也颇多的，也很锻炼人，这几个月见到了很多的人，可以说是五花八门，城里的，农村的，高学历的，低学历的，有钱的，没钱的，各个行业的人。对我认识社会上的人，了解这个社会，起了很大很大的作用，让我在毕业不久就根深了解了这个社会，这也是我的一个很大的收获！

所以，在20xx年的工作中，我将会更加努力地学习相关的文化知识，书到用时方恨少，我要不断地学习，给自己充电，努力总结20xx年工作的失误和不足，使自己在新的一年里有一个更大的提高。

接下来20xx年5月的时候带了一次长韶团，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，也要妥善处理好在客人，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，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”！在20xx年不仅学好导游方面的知识，也慢慢学习计调方面的知识，努力做到，希望自己能在旅游业闯出一片属于自己的辉煌。

导游工作总结个人篇八

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涠洲岛；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！

很多导游会说：送走他们，猴年马月才能再碰一次呀？的确，也许这辈子我们都碰不上面，更有可能即使碰上了，也不认识了。因为我们每天碰到的人太多太多，要记清自己所有的客人简直就是天方夜谈。但每带完一个团，在做完自己总结工作之后，还是给客人去个电话问声好比较妥当，一来可以再次听取下客人对自己的建议，二来也让客人给旅行社留个好的印象，争取给旅行社揽下次生意。