

2023年导游年度总结来年计划 个人年度 导游工作总结导游工作总结(汇总6篇)

做任何工作都应改有个计划，以明确目的，避免盲目性，使工作循序渐进，有条不紊。通过制定计划，我们可以更加有条理地进行工作和生活，提高效率和质量。以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

导游年度总结来年计划篇一

xxxx年是不平凡的一年□xxxx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。2016年6月开始我在南岳衡山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。

导游年度总结来年计划篇二

个人年度导游工作总结如下，快随着本站小编一起来阅读下吧。

个人年度导游工作总结【一】

xxxx年是不平凡的一年□xxxx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。2018年6月开始我在南岳衡山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
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。

个人年度导游工作总结【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2005年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”!

个人年度导游工作总结【三】

大家好, 我是云台山自助游自驾游服务中心的一名导游, 我叫姬瑞洁!

转眼间半年的时间又在不经意间从我们的身边匆匆消失了。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云台山的时候，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。

在不断的实践当中我也总结了一些经验，也发现了不少问题。我所面临的最大问题就是知识面不够广，有时候客人问我问题的时候，我真的是不知道从何答起，这时，我就会给客人说，对不起，这个我不会，我可以回去查一查。因为我不想用瞎编乱造来糊弄客人。虽然会江郎才尽的感觉，但这也是很多人经常会遇到的问题，导游知识就好比是非文化大超市，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。在想要达到这个效果之前，我就必须不断的努力，学习，学习，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2018年的工作中，我将会更加努力学习相关的文化知识，书到用时方恨少，我要不断的学习，给自己充电，努力总结2018年工作的失误和不足，使自己在在新的一年里有一个更大的提高！

个人年度导游工作总结【四】

回顾2018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。

二、敢于迎接挑战，争做政务导游员

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。其中政府类接待团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。

三、勇于担责扛担，配合组长工作

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10月，太湖绿v站在我们游客中心正式运行。作为吴中区团代表，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“吴中区生态环保志愿者之星”称号，还被团区委推荐为“苏州市优秀青年志愿者”荣誉候选人。

四、乐于参加活动，提升综合素养

我乐于参加各类活动和比赛，我认为这不仅能丰富自己的阅历，也能提高个人的素养。自工作以来，我先后参加了区志愿者培训、集团diy讲师培训以及集团清廉书画展等活动，开拓了视野，陶冶了情操。同时积极参加公司组织的各类比赛，如景区公司导游员大赛，景区公司主持人大赛等，均荣获“第一名”的好成绩。在刚刚结束的吴中区讲解员大赛上，我一举夺得“金奖”，为公司赢得了荣誉。

五、勤于学习思考，不断夯实基础

我极富求知欲，因为这不仅是个人所求，更是业务需要。不充电的导游绝非好导游，不热爱学习的导游也无法更优秀。因此，我通过利用业余时间读书解疑，活学活用，并实地考察，虚心学习，以提高自身素养和知识储备量，以此为游客提供文化讲解，做出文化大餐。

当然学是无止境的，服务亦如此。前些日，我与单位正式签订了合同，我非常欣喜，非常感动。但冷静之余，也有种种反思。反思自己在讲解过程中是否因地制宜，因人而异？与优秀导游间的差距在哪里？反思自己在服务中还需完善哪些方面？明年是否能做到让所有的客人高兴、满意？确实，个人有待提高的太多太多，无论知识储备、个人素养还是服务技能。我愿努力奋斗，不懈怠，不动摇，与太旅共同发展，再创佳绩！

个人年度导游工作总结【五】

时至岁末，今天难得有时间，我决定静下心来，好好写一篇工作总结，回顾一下自己这三年来的成败史。

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。

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。

导游年度总结来年计划篇三

____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。__年6月开始我在南岳衡山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，年度工作总结《导游年度工作总结》。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。

导游年度总结来年计划篇四

乙方（委托人）：_____

一、经甲、乙双方共同协商，签订以下委托管理合同。

二、受乙方委托，甲方同意为乙方提供托管服务。

三、本合同期间，甲方承担下列责任：

1. 为乙方建立导游员档案；负责出具以档案内容为依据的证明材料；为乙方管理《导游员资格证》或《上岗证》；为乙方制作统一的上岗胸卡。
2. 组织乙方参加旅游行政部门的年审考核，晋级考试等考核、考察活动。
3. 组织乙方参加业务、职业道德、政策法规等培训。
4. 甲方为乙方安排导游业务、礼仪服务业务。
5. 甲方为乙方提供调派手续，赋予乙方合法的导游服务身份。
6. 甲方负责乙方_____元/月的工资（其中包括甲方为乙方承担的养老保险、医疗保险等社会保险_____元/月）。

7. 为乙方提供法律援助。

8. 甲方若有违章行为，乙方有权终止合同。缴纳的. 管理费按剩余月份计算后退回给乙方。

9. 语种导游工资待遇公司另行规定为：_____元 / 月。

四、本合同期间，乙方承担下列责任：

1. 乙方自觉遵守国家的各项法律、法规，旅游行政机关的各项条例、规章、制度及甲方的各项管理制度，自觉接受甲方的监督和检查。

2. 乙方按有关规定，自觉购买有关保险。

3. 乙方应对自己的带团行为负责，对由自己的带团行为引起的一切后果承担责任，并对造成的损失承担赔偿责任。

4. 乙方可自己联系导游业务，但必须按相关规定办理手续，并持《导游调派通知书》上团；严禁私自承揽，承接导游业务。乙方私自承揽、承接导游业务，造成的一切损失和后果自负。

5. 本合同生效日起，乙方向甲方交纳管理服务费_____元 / 年；委托管理期不足一年的以一年计算。

6. 服从甲方统一导游服装的规定。

7. 乙方带团过程中，不得从事与导游服务无关的其它工作。

8. 乙方若有违章行为，甲方有权终止合同，缴纳的管理费不再退回。

五、合同期满，甲、乙双方需提前一个月续签合同。合同逾期自行作废。合同逾期后乙方的所有行为与甲方无关。

六、在导游服务过程中，因乙方原因发生纠纷时，甲方应先代乙方处理，团队行程结束后再追究乙方责任。

七、未尽事宜，甲、乙双方另行协商。

八、合同期限：_____年_____月_____日至_____年_____月_____日。

九、本合同一式两份，甲、乙双方各执一份。

甲方（签章）：_____乙方（签章）：_____

_____年_____月_____日_____年_____月_____日

文档为doc格式

导游年度总结来年计划篇五

今年的导游培训课可以说是让我学到和看到了别人的光环还有光环背后的辛苦，我深深的知道，做我们这个行业的，起早贪黑，有的时候甚至连个可口的饭菜都吃不上，还要带着客人游山玩水的心情，都说付出和收入是成正比的，但是在我们这个旅游的潜规则的带领下，哪里公平？没有稳定的收入，没有固定的工作，没有保障，那一天出了任何事故都找不到人给你赔偿，但是因为个人喜欢这个职业，也热爱这个工作，一直坚持到现在，也是今年才找到组织，希望在明年会有好的发展吧！

说说我的带团经历吧！说实话，没啥值得炫耀的经验，只能说是一种互相学习吧！从20xx年拿上导游证的这一刻，我觉得自己是个导游工作者，我可以去很多自己没有去过的城市玩，可以免费进入各个景区，自己真的高兴的不得了，但是刚拿上导游证，没有一家旅行社肯聘你去他们那里工作，当时心情直接跌到谷底，经过一个多月，同学之前有比我更早

进入旅行社工作，我便找到一份工作，但是这份工作我只做了一个月，因为我没有记住他们单位的电话号码，也更别说带团了。

我知道自己必须充实自己，多学习，才能够很快进入到这个行业，第二个工作单位，我去了之后只是让我看资料啊，学习，也没有让我带团，我觉得自己很没用，正好赶上旅游旺季到来，导游全部都出外带团了，社里让我带团，去的第一个地方是六盘山，是要我把团带到固原和那边的导游交接工作，呵呵，真的很生气，我觉得自己完全可以全部带完，然而单位出于团队质量的问题，毅然要求我帮那个导游把她带的客人接回来，这就是我开始了导游生涯的第一个团队，客人都很好，我上车虽然很紧张，但是大家互动唱歌以后就缓解了那种紧张的空气，也锻炼了我的胆量，虽然没有完整的带完这个团队，我其实还是很感谢旅行社的领导，让我出团了，但是这份工作工资收入太低，我没坚持很久就不干了。

第三份工作，那就是进入国旅的那一年，对我的培养和锻炼，让我正式加入了宁夏地接导游的队伍，我也认识了比我年长一些的导游前辈，我很荣幸，社里一系列的培训，让我很快的成长，我也开始从3个人的散客然后30人的专列带起，我发现自己的知识实在是太少了，有的时候客人问到的问题真的是回答不上来，我走到哪都会买一些书回来给自己补充知识，经过了几年的历练，我开始赚钱了，觉得这个工作还是不错的，便一如既往的向前走。

现在从国旅出来了，我任然感激以前在国旅工作的那些乐于把自己的知识全部讲给我们这些新人的前辈们，要不是国旅，我可能也就坚持不到现在。

从07年开始选择做兼职，我算不上是优秀导游，觉得只要所有团队不被投诉，只要我用心来对待我接待的客人，我能赚一些钱够自己花就还不错了，但是我同时听到很多优秀导游的故事，我也想像他们一样，可是我一直默默无闻，09年以

前的客人很友好，根本别说是投诉了，他们来到宁夏对我们这里的风土人情都很感兴趣，说我们这里的导游实在，诚实，不知道从什么时候开始，网上就有关于导游欺客宰客，导游殴打客人，导游等等不好的传闻，这对我们的影响太大了，我们极力再维护宁夏旅游的形象，我们西部旅游发展慢，起步晚，我们导游的整体素质不是很高，但是我们西北人诚实实在的种种行为还是打消了客人对导游不好传闻的那些想法，我真的很欣慰我们宁夏的旅游环境一直能健康的发展。

今年我带团接受投诉三次，第一次投诉原因是因为旅行社为了降低成本，雇佣不是旅游车队的车子接待游客，去了西宁，司机不认识路，我与司机再车上争吵路是否走错等等的事情，客人是无罪的，但是导游应该要和司机、全陪、领队互相沟通合作才能避免这些事情的发生，也就不会有投诉了，在这个投诉问题里我也是冲动了，所以说冲动是魔鬼，我被旅行社扣了500元钱，我要反映的问题是旅行社降低成本可以，但是不要再用不认识路的司机了，这对我们导游工作实在是一个很大的影响。第二次投诉，是我没有核对住宿的宾馆，因为在吃饭的餐厅客人斤斤计较，结账的时候和餐厅发生了一些争吵，我出于好心要全陪先带着其他客人回酒店休息，但是拿错了房卡，本来是兰花花的新酒店，最后住进了旁边的旧酒店，客人都住进去以后发现房子不是他们那个标准，便要求换房，把睡梦中的人都叫了起来，换了房子，第二天也把我给换了，这个问题是我因为疏忽犯的不该犯的错误的，做我们这个工作，就要时刻保持一个兴奋的状态，对任何环节都要提前落实好，疏忽大意是最不可取的，我也损失了将近20xx块钱，因为至今旅行社就这个问题收不来团款也不给导游报账。第三次投诉，我只带了两个人，真的是更不应该被投诉的，原因是我没有一直陪着客人，把人家冷落了，天哪，什么样的投诉都能成立，这个更提醒了我，作为宣传我们宁夏的使者，一个人也要把她当成是上帝，别看人少了，赚不到钱了，就粗心大意，话说，别拿村长不当干部，现在的客人真的是花钱不花钱都是大爷，不管你用什么办法把她陪舒服了，高兴了就ok了。处理了这个投诉，我不仅写了检

讨书，甚至还被社里扣了三个月的工资，我现在签了合同还是被停薪留职的处分，我觉得很不公平，但是我是一名导游，我要为旅行社维护更多的客户，因为我，可能社里损失了就不只是一个客户这个问题了，我只能接受了。

总之做导游工作，除了你有渊博的知识，还得处理好你和客人，你和旅行社，你和家人所有的问题，虽然你不是神，但是你必须知道这是你得职责，不想被社会淘汰，你就要天天爬在电线杆上等着被电死，要不你连电线杆都没摸到，就已经死了，学着做第一个吃螃蟹的人，只有有十分的信心，才能做成九分得成绩。

想想一年又是过得飞快，在朋友圈里因为我工作的特殊性，注定了我会去很多地方，会接触很多人，遇到很多事，当然感想和收获也是最多的。

这一年一次次的带团经历让我终于体验到了做导游的快乐与艰辛。

看着日历上的记载一年的时间我带团有40几次，大部分时间在重庆，四川这2个地方做地接导游带团，及个别时间去外地做全陪导游。

因为带团去了很多以前曾经一直很想去的地方，比如西安延安、桂林北海、张家界、九寨沟、康定等等；又去了以前曾经去过而又留下很多回忆的地方，比如湖南湘西凤凰古城、四川阆中、江津中山古镇等等。

一、盘点一年所带的团，总结如下：

1. 记忆中带团最愉快的经历

九寨之旅：带团以来最开心的一次。

其次是西安延安之旅、桂林北海之旅、阆中之旅、凤凰之旅

2. 记忆中带团最恼火的经历

(1) 给jl旅行社带团因为我的疏忽出现经济纠纷，本来还到旅行社的5000多现金团款，因为当时没有让收钱的人写收据而引起2个月以后的麻烦。为此事没少哭。

(2) 国庆丹巴环线之旅，散拼团，客人又是我带团以来最恼火的，抢房间抢座位，豪不谦让。分个房间都折腾近一个小时的。车子又坏了n次，晚上9点多还在海拔4000多米高的折多山上。又得知和我同一天同行的程导带的团出现重大车祸，恼火的很。不过总算我们都活着回来也算知足了。

3. 记忆中带团最感人的经历

因为和jl旅行社的经济纠纷，使我在桂林北海之行哭的眼睛都是红的，也没有玩的兴致。客人的领队王主任很体谅我，在他自己身体急需去医院急诊的时候都没有通知我陪同；在北海银滩海边玩耍，居然所有人在离集合时间还有1分钟的时候集体出现在旅游车前。

4. 记忆中带团最伤心的经历

因为个人形象问题，旅行社而换导游的事情，很受打击，失去自信。

5. 记忆中带团最郁闷的经历

1. 带团去湘西凤凰，因为火车票难买，旅行社买的始发站的火车票，但是由于始发站到重庆已经4个多小时了，而旅行社又疏忽旅客4个小时不上车，按铁路规定，火车卧铺票要全部被卖掉。以至我带客人上车时才发现客人全部没有铺位了，而客人一点都不理解人，把所有的问题都记在了我头上，处处

找我们麻烦. 以至地陪都想甩团了. 吃饭的时候命令服务员全部下去, 喊我们导游把三桌所有的菜给端到2楼, 晚上请他们吃夜宵, 喝酒喝得我都吐了三次了, 还不饶我们, 说什么导游不能喝酒还不如干脆别做导游. 整个行程郁闷之极.

2. 司机不认路, 我也不认路, 被司机骂。然后他居然回去还给旅行社说我和他吵架。

6. 记忆中带团客人出现的经典事情

20xx年导游年终工作工作总结20xx年导游年终工作工作总结

(1) 12月去四川九寨沟一共住三个晚上, 团里的一个女老师, 把马桶弄坏了, 赔了200; 第二晚上又不小心把刚发的房卡折断了又赔了钱, 第三天在景区, 她没有仔细看须知, 居然把门票和观光车票给撕开了, 又差点没补票。虽然出现了几个意外, 但是一路还是习惯的响起她银铃般的笑声。

(2) 重庆某变压器厂职工在阆中住宾馆, 一个女的因为来月经把白色床单污染了, 按宾馆行业不成文规定, 得赔污染洗涤费20元, 但是该女以没有物价局批准文件, 收费不合理拒交, 并且同来的同事30几个人都在大厅为这个事为她辩护。为此延误出行时间40分钟。

还是此批客人, 有一男, 把房卡也是弄断了, 居然说这是自然损耗, 责问宾馆为何不用铁制的, 也是不愿付钱。

(3) 遇到2次客人出现把宾馆洗澡的浴巾给装在了自己的包里。其中就有我在嘱咐注意事情时, 说我歧视他们没有住过宾馆的人。

7. 记忆中因为带团出现的几个之最

(1) 起的最早的一次凌晨3点

- (2) 回家最晚的一次凌晨3点34分
- (3) 带团最多的一个月连续带团21天
- (4) 休息时间最短的一次2个半小时

二、这一年工作中不足的地方

- (1) 对导游工作没以前刚入行时那么认真，勤快，缺乏激情
- (2) 处理一些事情缺乏技巧，讲话没方式。
- (3) 在讲解中有失误的地方

总的来说20xx年还是收获多多

- (1) 去了很多想去地方
- (2) 因为工作原因认识了一些关系好的导游
- (3) 带团锻炼了自己的口才，锻炼了自己的胆量，处事能力
- (4) 因为带团为了调节气氛，强制性的让五音不全的自己学会了2首不怎么唱跑掉的歌曲
- (6) 因为带团去的地方多收藏了很多纪念品。

对于20xx年的期望

- (1) 身体健康，生活愉快，出入平安.
- (2) 还是好好的做好导游这份工作，认真对待工作对待自己
- (3) 考虑是否转战九寨

(4) 不管有用与否，还是考取中级导游证

最后还是感谢所有帮助过我的同事、朋友等等。

篇二

回顾今年,对于我来说是丰收的一年。从事导游工作快1年了,去年是我出团率的一年。在不断的实践当中我总结了一些经验,也发现了不少问题。我所面临的问题就是知识面不够广,如果带一个长线团(5天以上),就会有江郎才尽的感觉。据了解这也是大部分导游经常遇到的问题,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。想要达到这个效果,我就必须不断努力,博览群书,学习、学习、再学习,这样的话,我知识桶里的水就会越来越满了。在带团当中我也总结了一些经验:

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会印象深刻了。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，反到会有的景点没去，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。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：

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。

20xx年即将过去，回顾这一年来的工作，我在公司领导及各位同事的支持及帮助下，顺利完成了公司每次分派的带团任务。尽自己的努力做好每一个景点的讲解工作，争取能达到游客的满意，为三元国际旅行社的声誉；以及未来的发展，贡献着自己的力量。

20xx年导游年终工作总结工作总结

通过这一年的工作以及学习，我个人的工作模式又有了新的突破，工作方式也有了较大的改变，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，而是结合天津近几年的发展概况，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，高速发展中的天津市。
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，以的服务让每一位游客开心

而来满意而归。

3. 在旅行社规定范围内，为我社及个人争取的经济效益。
4. 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。
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学习中学习和总结出的经验，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，希望社领导和各位同事多帮助我，指出我的缺点和不足。我会虚心听取，及时改正。

在新的一年里，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，在新的一年里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：

1. 加强学习，拓宽知识面，努力提高自己的文化素质（安全保卫部工作总结20xx）养，认真学习旅游专业知识以及相关常识。

2. 关注本地旅游业发展走向，从而在工作中对自身的不足加以调整，以较强的针对性，针对不同群体的游客不同模式不同主题的讲解。

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。

4. 对内完成好每一次接团任务，对外尽自己努力提高三元旅行社良好声誉。

以上是我在新的一年里为自己制定的工作方向及目标，希望在社领导和各位同事的帮助下完成，另外在20xx年的工作当中，我衷心的希望社领导能够加大力度，多方面的搜集，听取对我社发展有益的意见。各位同事能够积极献策，不遗余力的为我社发展作出贡献，我社可以采取奖赏制度，凡采纳的意见或有利于我社发展的计划，应给予一定的表扬物质上的奖励，以调动每一位员工的工作积极性。

导游年度总结来年计划篇六

我是导游部的成员xxx□今年7月8日，我走出旅校门，变成社会人，光荣的成为了太旅的一员。我非常高兴，这高兴不仅源于我对导游这一职业的向往，更有我对能在太旅扎根、收获幸福的自豪。细数工作以来的五个多月，和领导、和同事、和客人交流的每一个画面都让我深深感受到太旅大家庭的温暖，自己也在不断的实践过程中取得了工作上的突破和个人的成长，这些成绩取得和领导的关心、同事的帮助是密不可分的，点滴细节，汇成一张成绩单，下面请允许我做一一介绍：

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10月，太湖绿v站在我们游客中心正式运行。作为吴中区团代表，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□xxx站被团区委授予“优秀志愿者组织”，本人也被授予“吴中区生态环保志愿者之星”称号，还被团区委推荐为“苏州市优秀青年志愿者”荣誉候选人。

我乐于参加各类活动和比赛，我认为这不仅能丰富自己的阅历，也能提高个人的素养。自工作以来，我先后参加了区志

愿者培训、集团diy讲师培训以及集团勤廉书画展等活动，开拓了视野，陶冶了情操。同时积极参加公司组织的各类比赛，如景区公司导游员大赛，景区公司主持人大赛等，均荣获“第一名”的好成绩。在刚刚结束的吴中区讲解员大赛上，我一举夺得“金奖”，为公司赢得了荣誉。

我极富求知欲，因为这不仅是个人所求，更是业务需要。不充电的导游绝非好导游，不热爱学习的导游也无法更优秀。因此，我通过利用业余时间读书解疑，活学活用，并实地考察，虚心学习，以提高自身素养和知识储备量，以此为游客提供文化讲解，做出文化大餐。

当然学是无止境的，服务亦如此。前些日，我与单位正式签订了合同，我非常欣喜，非常感动。但冷静之余，也有种种反思。反思自己在讲解过程中是否因地制宜，因人而异？与优秀导游间的差距在哪里？反思自己在服务中还需完善哪些方面？明年是否能做到让所有的客人高兴、满意？确实，个人有待提高的太多太多，无论知识储备、个人素养还是服务技能。我愿努力奋斗，不懈怠，不动摇，与太旅共同发展，再创佳绩！