

# 旅行社导游工作个人年度工作总结 旅行社个人导游年度工作总结(优质14篇)

公务员工作总结需要对过去一段时间内的工作做出总结和概括，反映自己的工作成果。以下是一些党日活动的总结与反思，希望对组织下一次活动有所帮助。

## 旅行社导游工作个人年度工作总结篇一

一年来，旅行社在上级主管部门的关心支持下，在我公司全体员工的共同努力下，在业务开展，公司形象等方面取得了长足的进步。具体来说，有以下几个方面的工作：

20xx年是旅行社成立两周年，我们从高起点打造“旅游”企业形象。首先，投入资金对旅行社的办公场所进行装修，并巩固有利的地理位置，更换大形象广告牌，利用报纸等作宣传，倡导“旅行走遍神州”的主题。在公司管理上，建立健全一整套的规章制度、业务操作流程、服务细微标准，让客户和员工耳目一新，充分了解旅行，从而接受旅行社，最后选择旅行社，这样人气和业绩随之而来。

企业竞争最后是人才的竞争，要想培养人才，留住人才，就必须以人为本，形成自己的企业文化。我们坚持培训自己的人才队伍，面对大部分毕业生的员工队伍，花大力气进行企业文化的宣导，业务知识的培训以及业务能力的考核，并与收入紧密挂钩，只要在业务水平和服务素质上通过系统正规培训，使之得到提高，就是一名优秀的员工，就对企业有归属感。同时努力培养团队精神，形成凝聚力，我们在平时的工作中营造一种和谐相处的氛围、互相学习、互相帮助。有困难大家一齐来克服，经常组织一些集体活动，形成一种非常难得的团队精神。今年我们专门组织了导游、计调及安全方面的培训。今年总经理组织了5次外出考察踩线。对我培养我公司员工的工作氛围和团结互助精神起到积极的作用。

旅游业作为一个中间产业，对经济有很强的推动作用。旅行社的业务分为：地接、组团两大主业。地接业务对旅行社来说利润很低，经济效益差，很多旅行社不愿做，甚至放弃，都往组团业务上发展，但我公司以宣传我县旅游为己任，投入人力、物力努力做好地接业务，争取做大做强，一是可以扩大品牌知名度以带动组团业务；一是可以实实在在为我县旅游做贡献。一年来接待地接人数近千人。

目前我县旅行社共有十几家之多。大家都靠组团业务来支撑，竞争异常残酷。出现了许多采取不正当手段竞争的情况。送礼、拉关系、低质低价抢业务。造成了极坏的影响，面对这种局面，我公司加强内部管理，狠抓质量，从导游培训，到计调出去踩线，到业务员职业道德培训，把好关口，不做低质低价团，不靠请客、送礼、拉关系做业务，转变成靠品牌、靠服务、靠创新来吸引客户，推出新的线路，都受到了客户的欢迎，取得了较好的经济效益和社会效益。推出高品保产品来吸引客户，加强与客户的沟通、回访。

但我公司毕竟还年轻，有些方面还不尽完美。面对未来，我们充满了信心和激情；我们的目标是一流的旅游品牌，我们的目的是真正让消费者享受到满意的旅行服务。

## 旅行社导游工作个人年度工作总结篇二

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，可以说确确实实是汗水钱！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。

## 旅行社导游工作个人年度工作总结篇三

时间过的真快，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，时间不等人，日月老人将要给20xx年画上句号了。我所从事导游工作，又经历了一个年头了，我喜欢这个工作，不论苦辣酸甜，我总是一个“乐”字。现在把这几年工作的乐趣给归拢一下，从中总结经验，汲取教训以备来年奋马扬鞭，更好的带领我的游客畅游在黄河上下，大江南北。

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。

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，在学习中坚持勤动眼，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。

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。

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。

## 旅行社导游工作个人年度工作总结篇四

在我们过去的读书生涯中，有一个人诗篇总是出现在课文中，他就是被称为“诗圣”的唐代伟大诗人杜甫，5月11日下午，我们导游生涯在校期间的第一次实训就来到了成都杜甫草堂博物馆。

为我们讲解带团的是成都光大旅行社的资深导游王娇老师，无独有偶，王娇老师是我们学校导游专业的毕业生，她不仅是我们的入行导游的引领人之一，也是我们的学姐。

参观学习杜甫草堂过程中，每个景点同学们都很认真，他们积极的录音、录像、记笔记、拍照。短短两个多小时的参观游览后，有的同学们向老师提出各种疑问，有的同学自己四处拍照，收集资料，学习气氛很浓烈。参观杜甫草堂，深深的体会到了杜甫生平的不易；看到杜甫的雕像，不难想象出，当时的他生活所迫，可以说是流离失所，令人心酸！一天的时光很快就过去了，于我们来说，今天是知识积累的过程。有了今天的学习，相信以后的我们可以更加自如的讲解杜甫草堂！

通过实地实训活动让我们加深了对导游岗位的认识，了解到导游工作的艰辛。但同时，我们也更深刻的了解到导游工作的社会责任感，这是一个对人要求很高的职业，也是一个对自我提升很快的职业，我们既然选择了这个职业，就一定要为之奋斗，努力将自己培养为一名合格的甚至是优秀的导游人员。

## 旅行社导游工作个人年度工作总结篇五

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，旅行社导游个人工作总结。

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。

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。

## 旅行社导游工作个人年度工作总结篇六

各位领导、同事：

大家好！

转眼间一年就这样过去了，在过去的一年中，我们旅行社的业绩有了质的飞跃，业绩比去年同比增长的一倍多，这是我们全体员工的集体努力换来的，这是需要 we 继续按照这个方针工作下去的根本。

虽然今年在全球金融危机的影响下，我们国家的经济受到了巨大的影响，可是我们旅行社却在这种经济困难的情况下实现了旅游业绩大大发展，逆势而行，这不能不说是一种奇迹。而这种奇迹就是建立在我们全体员工辛勤努力的情况下实现的，这是十分值得我们总结的地方。

我们的旅行社是xx年10月成立的，真正的做业务是从xx年4月15日开始至今已有三年半有余，在各位领导的关怀鼓励下，不断学习，自己加压，业务从无到有，从小到大，开拓出一条属于自己的旅游发展新路。

旅行社成立之初，我们便确立了一切从游客利益出发，“无投诉、零缺陷，打造旅游绿色通道”的理念。起点高、严要求，要做到让游客全程满意，树立旅游形象，需要从房、餐、门、车、导服各个环节入手，首先我们做了以下工作：

在旅游业务过程中，最让人怵头的事就是游客对旅游过程中某个环节的投诉，“一票否决”，从不在责任问题上推诿，互相指责，而是敢于承担责任，不给组团社找麻烦，深刻的认识到组团社与地接社间“责任”与“利益”的一致性，用诚信架起了友谊的桥梁，巩固了业务合作成果，人脉，人气

不断上升!

我们注意到旅行社企业需要赢利，但忽略过程中的某一环节，甚至于急功近利“一槌子买卖”势必是搬起石头砸自己的脚，只注重结果，而不注重过程的办法是不可取的。

保证高标准严要求，从根本上做到让游客满意为宗旨的服务理念，“无投诉，零缺陷，打造旅游绿色通道”不是空洞的，是每一个游客都能感受到的，不把“游客是上帝”作为口号，而是真正的让游客找到做上帝的感觉，进而树立品牌，树形象，扩大影响。回顾一年半的历程，截至目前接待游客23247人，组团700人次，达到了无投诉，零缺陷，收到游客表扬信500多封，锦旗四面，固定客源及友好协作单位不断增加，发展趋势良好，达到了社会效益、经济效益双丰收。

目前，我社有业务人员8名。计调2名，固定团队导游员14名，散客导游10名，职责分工明细，全体人员牢固树立不给旅游摸黑，不给丢脸的思想，各尽其责，各司其职每人上岗之初先交质量保证金—5000元不等，保证其为游客提供优质服务，为避免各部门利用职务方便，做出损害游客利益的事件发生，游览过程分段负责，互相监督，引入竞争机制，鼓励开展外联活动，参加全国大中小旅游促销会议10余次，发放各类旅游宣传品xx0余份。业务的良性开展为形成合力，巩固公司品牌效应，起到了很好的保障作用。

随着通讯和计算机技术的发展，因特网的不断普及，使旅游信息的流转不再受时间、空间的限制，旅游资源的经营者和最终的旅游消费者之间能够建立起更直接的关系。

我国网民人数的增加为计算机网络信息交流的普及和广泛应用奠定了基础。作为旅游业三大支柱之一的旅行社担负着组合旅游产品、并直接向旅游消费者推介和销售的职能，同时又担负着向旅游产品供应企业及时反馈旅游市场需求的功能。旅行社的这一中介地位决定其收集信息、传递信息、综合利

用信息的重要性。因特网将旅行社推向变革的大潮之中。因特网所引发的学习革命必将会对旅行社产生巨大的冲击：一方面，旅行社可以从网上轻而易举地获得超大量的信息，可加强旅行社与旅游供应商和旅游者之间的联系，也可使旅行社的传统经营运作方式信息化、简单化、科学化，促进旅行社经营管理现代化；另一方面，因特网也会把旅游供应商和旅游消费者聚集在一起，互通信息，以致抛开旅行社中介机构，不必依靠旅行社所提供的信息，就可以直接进行买卖活动，旅行社传统的市场将被其他类型的竞争者分割。

导游是旅游的灵魂。导游在整个旅游过程中的作用不可低估。经过培训考核确立自己的固定导游队伍。从思想上业务上严格要求，使大家意识到自己的责任重大，谁也不愿成为第一个被投诉的导游员，设立委屈奖，鼓励优质服务标兵，奖罚分明，例如：凡我社导游员获得客人表扬信者，免除此导游员所带旅游团的全部人头费，以此作为奖励，让导游和旅行社利益双收、风险共担。每年抓淡季组织导游员进行政策法规，景点的讲解的培训，在培训的过程中大量的引用我社导游员旺季带团中所遇到的大大小小问题，深入剖析问题根源，并本着合理合法的原则，结合客人当时的心理变化分析出最周到有效的解决办法，以供大家分享，从而使得每个导游员可以在别人实战带团中，汲取工作经验，为今后更好的为客人服务、巩固与组团社间互信的关系，都奠定了良好的基础。在导游业务培训过程中，不光要突出讲解内容精彩，更要强调对《旅游心理学》、《市场营销》、《旅行社管理概论》、《公关礼仪》相关知识的培训，因为做为一名合格导游员在带领好客人进行观光游览的同时，还要合理的适当的激发客人的消费动机，从而促进我市经济的发展，拉动我市绿色gdp增长。针对组团社，导游员更是代表着地接社的形象与接待能力，强化导游员对《旅行社管理概论》的学习其意义在于使导游员了解旅行社经营过程中各部门工作内容，充分认清地接社、宾馆、酒店、以及组团社之间的利害关系及利益分配，使得导游员在工作过程中，在满足对客人服务同时，能够配合好所在旅行社各部门的工作，更能照顾到组团社的利

益，全陪的利益，从而使自身的工作能够顺利展开，从根本上避免了因导游员不了解旅行社业务原因，造成客人投诉或为我社砸掉老客户等事情的发生。每次培训时间不少于20天，使所掌握的知识能够更好的应用于实际工作中，同时也激发了我社导游员的学习热情，更为来年工作的展开，提供了思想上的保障。年终组织优秀导游员外出旅游，既作为奖励，又作为一次与异地同仁学习交流的好机会。

与我社合作的宾馆、酒店、都经过我们实地考察，听取游客的意见和建议保质保量的为游客提供服务。旅行社总经理和各协作部门经理经常往来了解情况，我社通过举办“旅游联谊会”的形式，一方面可以巩固加强与相关单位的合作关系，对旺季的工作做出总结，另一方面也可以使我社各部门外联过程中的工作透明化，从根本上杜绝了计调吃房差，导游用餐差现象的发生。让游客真正感受到通道的舒适、温暖与畅通。落实财物制度，不过分给宾馆，餐厅压价，不欠合作单位一分钱。树立了在协作单位中的良好形象，使协作单位领会文化，融入绿色通道，为游客提供绿色优质服务。

在即将迎来的一年里，我们还是要继续发扬我们的精神，虽然金融危机的影响还在继续，我们的业绩提高有难度，可是旅游对扩大内需有巨大的帮助，多愿意国家会在政策方面给我们优惠，我们会实现来年业绩的再发展的。

只要我们认真学习科学发展观，认真的将我们之前制定的工作计划实行，认真的学习今年是如何使我们的业绩出现大发展的，我们公司的更大发展还在以后，希望全体员工都要做好准备，迎接我们公司来年业务的繁忙，有业务我们才能发展，我期待着我们旅行社的来年大发展！

谢谢大家！

## 旅行社导游工作个人年度工作总结篇七

很精彩。特别是老师让我们分成小组，组成一个旅行社，然后各就其职。而我则

是我们旅行社的计调经理，虽然，身为计调经理就应该做一些安排旅游团队，发

报计划等工作，但介于我们组的人力有限，我也会帮助我们组的整个行程活动。

还记得，我们组的第一个任务就是成立一家旅行社，并设立筹备计划，在

这次任务过程中，我认为我充分发挥了自己的能力。一开始，我们组的组员对旅

行社的设立是有一些模糊的，但通过我们的齐心协力，一起看书，一起查资料，

终于有了头绪。我们的旅行社成立了，叫做华夏旅行社。接下来，我们要经行旅

行社的产品设计，这个环节，对于旅行社今后的发展是很重要的。对此，我们做

了一个问卷调查，对问卷调查的设计进行了讨论。我们在大学城周围做了问卷调

点，并对调查报告的结果进行了分析。根据分析，从而做出了几条旅游路线，并

制成了ppt,总经理，也就是我们的组长还在课堂上作了精彩的讲解。



在路线的设计过程中，我这个计调经理当然要把好关了。在成本核算，以

及涉及质量、价格方面都有过谨慎考虑，并做出了明智的判断。做了计调以后才

知道，旅游团的行程安排是很麻烦的，整个吃、住、行、游、购、娱的行程也需

要注意很多细节，你会遇到这样那样的小麻烦，每一个环节都要去协调、协商。

旅行社旅游路线涉及好了以后，就要进行宣传 and 促销了。下一个任务就是排

除代表与客户进行业务洽谈，我们组派出了销售经理，而我则被派到其他组扮演

客户的角色。客户可是狠角色，各种刁难，各种苛刻，而销售经理则想到各种办

法来应对客户。可想而知，我们组的销售经理也被其他组的客户难到了吧！

总之，还算成功，已经有几位客人已经签了合同。是的，我们还存在很多的

问题，可能在旅游路线上会有一些纰漏，与客人洽谈时，也没有太多的技巧和经

验，但经过努力后一切都会好转的。希望我们华夏旅行社以后的客户越来越多，

生意越来越好！

# 旅行社导游工作个人年度工作总结篇八

本站发布旅行社导游年度工作总结，更多旅行社导游年度工作总结相关信息请访问本站工作总结频道。

现就一年的出团工作总结如下：

## 一、遇上你是我的缘

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。

## 二、相逢是首歌

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。

## 三、我和草原有个约定

## 四、永远是朋友

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。

## 旅行社导游工作个人年度工作总结篇九

x市旅行社是xx年10月成立的，真正的做业务是从x年4月15日开始至今已有一年半有余，在各位领导的关怀鼓励下，不断学习，自己加压，业务从无到有，从小到大，开拓出一条属于自己的旅游发展新路。

旅行社成立之初，我们便确立了一切从游客利益出发，“无投诉、零缺陷，打造旅游绿色通道”的理念。起点高、严要求，要做到让游客全程满意，树立旅游形象，需要从房、餐、门、车、导服各个环节入手，首先我们做了以下工作：

保证高标准严要求，从根本上做到让游客满意为宗旨的服务理念，“无投诉，零缺陷，打造旅游绿色通道”不是空洞的，是每一个游客都能感受到的，不把“游客是上帝”作为口号，而是真正的让游客找到做上帝的感觉，进而树立品牌，树形象，扩大影响。回顾一年半的历程，截至目前接待游客23247人，组团700人次，达到了无投诉，零缺陷，收到游客表扬信500多封，锦旗四面，固定客源及友好协作单位不断增加，发展趋势良好，达到了社会效益、经济效益双丰收。

目前，我社有业务人员8名。计调2名，固定团队导游员14名，散客导游10名，职责分工明细，全体人员牢固树立不给旅游摸黑，不给丢脸的思想，各尽其责，各司其职每人上岗之初

先交质量保证金—5000元不等，保证其为游客提供优质服务，为避免各部门利用职务方便，做出损害游客利益的事件发生，游览过程分段负责，互相监督，引入竞争机制，鼓励开展外联活动，参加全国大中小旅游促销会议10余次，发放各类旅游宣传品xx余份。业务的良性开展为形成合力，巩固公司品牌效应，起到了很好的保障作用。

导游是旅游的灵魂。导游在整个旅游过程中的作用不可低估。经过培训考核确立自己的固定导游队伍。从思想上业务上严格要求，使大家意识到自己的责任重大，谁也不愿成为第一个被投诉的导游员，设立委屈奖，鼓励优质服务标兵，奖罚分明，例如：凡我社导游员获得客人表扬信者，免除此导游员所带旅游团的全部人头费，以此作为奖励，让导游和旅行社利益双收、风险共担。每年抓淡季组织导游员进行政策法规，景点的讲解的培训，在培训的过程中大量的引用我社导游员旺季带团中所遇到的大大小小问题，深入剖析问题根源，并本着合理合法的原则，结合客人当时的心理变化分析出最周到有效的解决办法，以供大家分享，从而使得每个导游员可以在别人实战带团中，汲取工作经验，为今后更好的为客人服务、巩固与组团社间互信的关系，都奠定了良好的基础。在导游业务培训过程中，不光要突出讲解内容精彩，更要强调对《旅游心理学》、《市场营销》、《旅行社管理概论》、《公关礼仪》相关知识的培训，因为作为一名合格导游员在带领好客人进行观光游览的同时，还要合理的适当的激发客人的消费动机，从而促进我市经济的发展，拉动我市绿色gdp增长。针对组团社，导游员更是代表着地接社的形象与接待能力，强化导游员对《旅行社管理概论》的学习其意义在于使导游员了解旅行社经营过程中各部门工作内容，充分认清地接社、宾馆、酒店、以及组团社之间的利害关系及利益分配，使得导游员在工作过程中，在满足对客人服务同时，能够配合好所在旅行社各部门的工作，更能照顾到组团社的利益，全陪的利益，从而使自身的工作能够顺利展开，从根本上避免了因导游员不了解旅行社业务原因，造成客人投诉或为我社砸掉老客户等事情的发生。每次培训时间不少于20天，

使所掌握的知识能够更好的应用于实际工作中，同时也激发了我社导游员的学习热情，更为来年工作的展开，提供了思想上的保障。年终组织优秀导游员外出旅游，既作为奖励，又作为一次与异地同仁学习交流的好机会。

与我社合作的宾馆、酒店、都经过我们实地考察，听取游客的意见和建议保质保量的为游客提供服务。旅行社总经理和各协作部门经理经常往来了解情况，我社通过举办“旅游联谊会”的形式，一方面可以巩固加强与相关单位的合作关系，对旺季的工作做出总结，另一方面也可以使我社各部门外联过程中的工作透明化，从根本上杜绝了计调吃房差，导游用餐差现象的发生。让游客真正感受到通道的舒适、温暖与畅通。落实财物制度，不过分给宾馆，餐厅压价，不欠合作单位一分钱。树立了在协作单位中的良好形象，使协作单位领会文化，融入绿色通道，为游客提供绿色优质服务。

在旅游业务过程中，最让人怵头的事就是游客对旅游过程中某个环节的投诉，“一票否决”，从不在责任问题上推诿，互相指责，而是敢于承担责任，不给组团社找麻烦，深刻的认识到组团社与地接社间“责任”与“利益”的一致性，用诚信架起了友谊的桥梁，巩固了业务合作成果，人脉，人气不断上升！

我们注意到旅行社企业需要赢利，但忽略过程中的某一环节，甚至于急功近利“一槌子买卖”势必是搬起石头砸自己的脚，只注重结果，而不注重过程的办法是不可取的。

随着通讯和计算机技术的发展，因特网的`不断普及，使旅游信息的流转不再受时间、空间的限制，旅游资源的经营者和最终的旅游消费者之间能够建立起更直接的关系。

经营运作方式信息化、简单化、科学化，促进旅行社经营管理现代化；另一方面，因特网也会把旅游供应商和旅游消费者聚集在一起，互通信息，以致抛开旅行社中介机构，不必依

靠旅行社所提供的信息，就可以直接进行买卖活动，旅行社传统的市场将被其他类型的竞争者分割。因此，因特网的运用，既给旅行社的业务发展创造了更多的机会，又使旅行社的传统经营方式受到了极大的挑战。若不改变经营机制，转换服务功能，积极开拓新的业务，旅行社将被订房中心、信息交流中心等网上的信息服务机构所取代。我社充分认识到了行业经营模式所面临挑战的严峻性，因此，从今年年初，我社便大力开展了旅行社电子商务，充分利用网络媒体宣传我社优势及经营理念，并与“新浪乐途旅游版块”、“自驾车旅游联盟”、“51766旅游平台”等多家旅游营销平台展开合作，并且取得了不小的成果，积累了宝贵的电子商务经验，更结识了很多全国各地的同行朋友，不再完全依赖北京中转，初步展开了与华中、华东、四川等地的“直客”营销，节省了流动资金，降低了经营成本。在我社内部办公信息化改革方面，我社引入了“旅行社无纸化办公系统”，提高了各部门的工作效率，初步形成了以自动化无纸办公为主，以传统办公为有益补充的办公格局。与此同时，我社还充分与市网通公司展开合作，积极开展电话营销，使游客可以方便快捷与我社取得联系，从而在散客接待领域同样取得了不小的业绩。

最后，相信在新的一年里有那么多的朋友关注着，关心着。不会让每一位游客失望，我们会一如既往的坚持“无投诉，零缺陷，打造旅游绿色通道”的理念，为广大游客提供尽善尽美的服务，为旅游贡献自己的力量！

## **旅行社导游工作个人年度工作总结篇十**

即将过去的20xx年是恩施铁路旅行社建始门市部在总公司的正确领导下，在全体员工的共同努力下，按照公司的即定工作目标实施的一年。我们以十六大精神为指针，以“三个代表”重要思想为动力，紧紧围绕如何做好、做大、做强、激活旅游市场做文章。做了以下工作：

客观地讲，09年是我们建始门市部起步之年，我们找市场、主动出击，在总公司指导下。员工不分职位高低，一起搞外联，脚踏实地，一个乡镇一个乡镇地跑，进机关，下乡镇，访散客，通渠道，我们建始业务部在各乡镇建立了九个业务联系点。辛苦换来了收获，辛苦打开了市场，使铁路旅行社这块招牌开花结果，尽管有些事情还难尽人意，但毕竟让我们看到了曙光，坚定了跑市场、找市场、占领市场的决心和信念。如果不是今年6月甲型的肆虐，我们的组团市场不是今天这样的结果。09年建始门市部组团5个，实现全年总收入10.5万元。今年的第一个团队就是在茅田联系点联系了4人的基础上组建的海南团。各乡镇文化站负责人游北京北戴河就是乡镇联系点提供信息的基础上，再找人达成合作共识以后签订同。

业务员是旅游市场的灵魂、生力军，业务素质的高低决定了旅行社生存期限的长短，所以我们注重业务员的.业务培训，但是由于我们受到一定的局限，只能到一个业务联系点就讲一次业务的办法，这样效果不是很好，希望总公司在今年能够承担这个光荣的义务。把铁路旅行社的业务做得更大更好。

今年的主要问题不是人为的问题，主要是受到甲型的影响，总公司策划的夏令营活动也受到严重的影响，我门市部的一个北京团队也因此没有做成，夏令营的学生也只能婉言谢绝了。6月份以后直到11月才有2人参加了咸丰业务部的北京旅游团队。在参加总公司组织的包火车游北京活动中，由于建始离黔江有200多里，火车到北京有十几个小时，所以效果不理想，在今后的工作中值得认真思考。

总之，一年的工作之所以取得实效，主要得益于总公司吴总经理的大力支持和高度重视，得益于服务到位，得益于我们的辛勤努力。“乘风破浪会有时，直挂云帆济沧海”，新的一年，我们有决心、有信心把各项工作做的更好，为恩施铁路旅行社插上腾飞的翅膀做出我们应有的贡献。

新的一年来，按照总公司统一部署做好“看世博会、游人间天堂”的活动，力争组织3个团队。与其他县市合作做好散客市场，建始门市部今年打算组织一个游韩国的团队，也希望各县提供散客。我们的全年目标是一二三四。即：一个出境团队(韩国)，二十万元总收入，三上世博会(3个团队)，四个到处溜(参与各县市散客组团4次)。

## 旅行社导游工作个人年度工作总结篇十一

现就一年的出团工作总结如下：

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。

## 旅行社导游工作个人年度工作总结篇十二

20xx年是不平凡的一年□20xx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 □20xx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。我们自已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。也就是以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。

## 旅行社导游工作个人年度工作总结篇十三

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(本文来自()大学生个人简历网提供)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。

## 旅行社导游工作个人年度工作总结篇十四

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。(信息来源于大学生个人简历网(<http://>) 转载请注明)

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。