# 202\_年导游个人培训总结

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2024-08-28

*20\_年导游个人培训总结 >导游个人培训总结(1) 现在距离上南海中旅培训课已经过去了两个礼拜了，但是上培训课的这两天时间里面吸收的东西，现在还能够在脑子里面，一件一件梳理出来，知识点都能够比较清晰地复原一部分。什么?只是一部分?确实，如...*

20\_年导游个人培训总结

>导游个人培训总结(1)

现在距离上南海中旅培训课已经过去了两个礼拜了，但是上培训课的这两天时间里面吸收的东西，现在还能够在脑子里面，一件一件梳理出来，知识点都能够比较清晰地复原一部分。什么?只是一部分?确实，如果我说全都记得，你也不相信，毕竟人还是有个遗忘规律的。但在这个培训课里面，除了学习了有关于这次春节带团的具体细则，以及要流程外，我得到的也并不只是这些。

从机场到旅游大巴上，从广州到北京，从吃住行到游购娱，玲玲、军哥，翠翠姐……他们交替地说着原本属于7天的知识点在两天里面尽量传授给我们，尽管在后来的踩点里面，我们大部分同学没有做好这个首日导游词的准备，让诸位失望，但，起码我是，参加这个兼职导游培训的热情一直都在，一直纠在心里，对于导游业务的重重误解也在这个课程里面逐一得到了解答，也随之化解了。课程中有许多自以为琐碎的事情，但，听起来却对整个旅程事关重要，它能让你得到旅客的欢心，它可以让你自然地在旅客打成一片，它会让你自然的成为旅客的依靠，那种被需要的感觉很好，或许这也是我想要成为导游的缘故吧!这些琐碎的事情，体现出来的就是一个人的细心与耐心，体现出来的是一个人对于他人是否存在一种友助之心，对他人是否有一份爱，为人着想的爱。做导游，不能够将自己的导与游表现地多么的厉害，像我就知道这些东西，你知道么?像这次是我做你们的向导，你们必须得跟着我走，等等。我们要将心比心地对待客人，多点为客人着想，想想如何才能让客人感觉到真正的毫无做作之感的关心，让他们对你的工作，对你的服务感到满意。

很多同学或者家人朋友都有错觉，觉得导游这个工作太辛苦了，吃力不讨好的，最难听的就说导游就是一个全陪的奴才。这句话我听起来就觉得，这个人是否太偏激了。如果从服务他人的角度，我们可以说是“奴才”，但是纵观整个服务行业，难道都为奴才不可?服务他人，客人至上，这一直是服务业的潜规则，但是是否就表明没有原则与底线呢?我们本着自己的良心对客人好，一是受人钱财必定需要，二是我们希望在这个形形色色的社会中，和客人间能够放下对陌生人的重重防备，做到真正地朋友间的舒适享受。与客人做到朋友，是我做导游的最大愿望，也是我所一直推崇的。

无论是作为全陪还是什么性质的导游，都必须要求你对当地有一个相对量的积累，阅历丰富与否看个人造化，但是其中体现的就是导游的责任意识，对待客人是否有充足的责任性。学问这玩意，我们对待它，就得认认真真的，不应作出现“大概”、“差不多”这些字眼，你必须要有充足的诚意，待客人问起你的时候，你能够很自然得体地告诉他们，让他们对景点的疑惑降低到一个能够接受的程度。

作为一个导游，你不仅仅只是导和游，这两个冰冷冷地字眼上，你更应该有充足的爱与责任来对待你这一波以及下一波的客人。

这就是我从这次培训课上，除了学问外，对导游的一次新的拙劣的认识。

>导游个人培训总结(2)

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20\_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。

在导游年审培训的会议室里，原省旅游协会副会长刘祖翼现场为我们授课，他从旅游与文化的融合、芜湖旅游的发展前景和导游人员的素质要求等方面进行了精彩讲解!

导游是旅游业不可缺少的组成部分，它是旅游业的灵魂，是旅行社的支柱。某种意义上来说，导游人员是一个地区形象的体现，也是了解一个城市的窗口。 导游是什么?用原省旅游协会副会长刘祖翼的话来说，导游的言谈举止、素质修养不仅直接反映出一个城市精神文明的素质修养，而且也折射出一个城市旅游行业的品质建设。半城山半城水是芜湖的一道美丽风景线，而导游是向中外游客传达城市形象的使者，是一个城市的名片。“一名真正的导游员，就是一个城市的形象大使。我们希望可以借助各种大赛和培训，发现和培养出更多的优秀导游人才，进一步提升导游素质，推进芜湖旅行社行业品质建设，推动旅行社行业转型升级，使之成为中国优秀城市——芜湖一张亮丽的城市名片。 同时呢，他也说由于媒体长期以来对个别导游出现不规范行为的报道过于频繁，对旅游行业造成了较大的负面影响，从而使旅客积累起对导游的不信任感。导游队伍到自身形象的重要性，要自立、自强、自爱、自信。媒体的监督是一件好事情，相信随着市场的规范，企业的成熟，导游的形象也会逐步得到认可。同时，社会和旅游企业也要逐渐提高对导游的认识，因为导游是人才、是生产力、是效益。只有吸引优秀人才的加入旅游行业才能实现可持续发展。中国已经是一个旅游大国，将要成为旅游强国，中国导游将成为一个高尚的职业，这不是因为导游收入多，而是因为导游的阅历和学识高，因此即要保证导游的权利和利益，同时也要对导游的责任提出要求。

市旅游局助理调研员郑金兰同时也出席了开班仪式并且讲话。针对现行的导游培训内容方法单一、管理滞后不能适应新形势下旅游业发展的实际，她对今后的导游培训工作提出明确的要求。一是改革现行的导游培训方法，更新培训内容，提高培训质量，使导游培训工作更加规范化、制度化。通过不断加强对导游人员的职业道德、职业纪律教育和规范的培训考核，提高导游人员的思想素质和职业道德水平。二是重视导游人员的日常培训。旅行社应充分利用淡季对本单位导游人员进行集中培训，建立本单位导游人员日常培训档案，并在年终将本年度开展导游人员日常培训情况，包括培训时间、培训形式、培训内容、参加人数、考核情况上报市旅游局，作为导游年审和旅行社考核重要指标。三是导游人员要加强自身建设，平时要注重学习，以自学为主，注意理论联系实际，加强自身修养，要珍惜每一次的培训。

从懵懂到认知，掐指一算做兼职导游已有3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6767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!

通过这次导游年审培训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印。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，导游要用一找总结的诚心去处置，事情终会得以化解。

我付出，我努力!相信“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!从某种意义上讲：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。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！