# 202\_年导游协会年度工作总结三篇

来源：网络 作者：紫云飞舞 更新时间：2025-03-08

*工作总结(JobSummary/WorkSummary)，以年终总结、半年总结和季度总结最为常见和多用。就其内容而言，工作总结就是把一个时间段的工作进行一次全面系统的总检查、总评价、总分析、总研究，并分析成绩的不足，从而得出引以为戒的经验。...*

工作总结(JobSummary/WorkSummary)，以年终总结、半年总结和季度总结最为常见和多用。就其内容而言，工作总结就是把一个时间段的工作进行一次全面系统的总检查、总评价、总分析、总研究，并分析成绩的不足，从而得出引以为戒的经验。今天为大家精心准备了202\_年导游协会年度工作总结三篇，希望对大家有所帮助![\_TAG\_h2]202\_年导游协会年度工作总结1

　　从刚刚开始导游工作到现在已经快一年了，我也从什么都不懂到现在的略有所知。记得当初得知导游考试通过时的激动，记得当初庆祝晚餐上的兴奋。曾经我也像所有的人一样，觉得导游其实就是带着别人玩，并没有什么特别的。现在我知道其实“导游”并不是如此简单的工作，它从行程的安排到食宿行再到旅游过程中的细微末节，任何细小之处都是你需要用心去做的。网上有首打油诗：干得比驴累，起得比鸡早，做得比孝子还好，见得比记者还多，赚地比民工还少，还怕出错下岗躲不了。恐怕这早就是业内人可以脱口而出的自我调侃之词了吧，其实它也反映了导游工作浮华背后不为人知的超常付出吧!

　　记得第一次上团的感觉，紧张了一夜，第二天在车上，努力让自己保持平静，尽自己全不的努力去做好每一件事，可还是出了问题，车的空调坏了，每位客人都在将近四十度的高温中安静的坐着，那一刻我真的觉得自己怎么这么倒霉啊!怎么这样的事请发生在我身上，而且是第一次的团上。晚上到了十二点多钟都还没休息，到处找车，在旺季的周末车怎么可能轻易的找到，好在地接社给了我很大的帮助，第二天总算是安排了一辆好车给我了，客人们的理解给了我很大的安慰。在送完团时已经是晚上十一点多了，那一刻才是这几天的第一次感觉到轻松。经过了这次的事情，我每次上团之前我一定会好好的检查一下车子，每次都要求车队安排新车给我，也许是怕了吧!但我觉得这样总是好的，总比出去了再发现问题的好。

　　后来的每次出团也都有每次的故事，有很多次我在检查完了每间房之后躲在自己的房间里偷偷的哭，在那一刻我都在想“做了这次之后就不做了”可又在每次送完团之后又有无比的满足感，特别是当你的工作得到了客人的肯定时，有一种莫名的自豪在心中沸腾着，每当此刻，又再次肯定了自己的梦想。就在这样的一次又一次的肯定否定之后，我仍然在这个行业中慢慢前行着。

　　我觉得做为一名优秀的导游必须做到“专业，责任，自信，微笑”，我相信如果可以做到的话肯定可以成为一名优秀的导游：

　　专业：专业的导游不仅是个“杂家”而且要成为某方面的专家。曾经在学校，老师就经常这样告诉我们，可自己并没什么感觉，在工作之后，才真正明白了这句话意义。做一个导游最糗的时候恐怕就是面对客人提出的问题无法给出答案或是无法圆满的给出答案吧!那种感觉我想不是亲身经历真的很难明白，那一刻你真的很想学学鸵鸟。导游知识包罗万象：史地文化知识，心理学和美学知识，政治，经济，文化，民俗等等，总之天上地下基本都要知道。只有不断的学习积累才可以知道如何驾驭工作。另外我们还必须熟练掌握导游语言技能，因为它是我们传播知识，沟通思想，交流情感的强大工具，它会让我们的工作更加顺利。

　　责任：谁都不可能永远一切顺利，毕竟导游工作不是你一个人做好了就可以的，它总会有一些意料之外的事发生，而作为一名导游是不可以推卸自己的责任的，你要保证每位游客的安全，在意外发生的时候要帮助解决问题，你不可以推卸你的责任，你必须承担。

　　自信：对于初来的客人来说，导游所表现出的对行程安排的熟悉，对自己可以胜任工作的自信会给客人带来安全感。因为每次的客人的文化层次，背景等都有所不同，自信的表现可以增强自己的吸引力，处处表现地落落大方，这样可以赢得客人的尊重和信任。

　　微笑：微笑是一种无声的语言，它让导游更加具有亲和力，让自己跟客人打成一片，这样有利于自己工作的顺利开展。一个没有笑容的导游，他的讲解再生动，再丰富，他都是不成功的，他会让游客感觉没有情感的交流。当然，微笑是来源于我们对工作的热情和良好的工作心境。

　　以上是我一年的工作总结，也许我还没有做好，但我相信，每个人都是从不熟悉到熟练的，每个人都有这样的过程，我正处在这样的过程当中，相信经过自己的努力，终有一天我可以成为一名优秀的导游。

**202\_年导游协会年度工作总结2**

　　新的一年即将到来，做导游已经有2余年了，很多辛酸苦辣在其中，有的时候也想过要放弃导游这份工作，但是人不能遇见困难就逃避，我要学会挑战困难。

　　接下来20\_\_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”。

**202\_年导游协会年度工作总结3**

　　20\_\_年即将结束，只有在回首，才能感觉时间的飞逝。只有回首，才知收获。

　　算算从事导游工作已有两个年头了。去年半年多的全陪工作，让我身心疲惫。曾经试图放弃，却有百般理由选择坚持。为了坚持，为了继续，我走进了金矿，加入了\_\_这个大家庭。一年，经历了酸甜苦辣，留下了经验。20\_\_年1月份带的第一个地接团，这对之前从未带过地接团的我来说是一个新的挑战。加上对景区和线路的不熟悉，上团前异常的紧张。好在团是顺利带下来了。到目前为止，共带了六十三个团。以下对一年带团情况做总结：

　　一、熟悉线路，接团前做好充分的准备

　　1、出全陪前，先要了解目的地的情况，以及注意事项。(给地接导游团款时，要索要收据)

　　2、地接要了解各个景区的情况。特别是节假日。(问清餐怎么做，按桌还是按人，小孩是否含餐。关系到钱财时，发信息，以防事后发生纠纷时可以做凭证。)

　　二、用心服务，做旅游就是做服务

　　服务是关键。带团除了讲解就是服务。用心服务，无论客人素质高低，只要用心去服务总是对的。但服务并不等同于服务员。在餐厅就餐时，如果餐厅不是很忙，就没必要端菜送饭。有时候，遇到素质低的客人看到你做服务员做的事，他就会帮你当成服务员。如果餐厅很忙，那就有必要帮忙上菜。记得曾经出全陪时，有个很优秀的地接跟我说过，一个优秀的导游就是导游，不是服务员。服务也是要看情况和具体事情的。

　　三、注意协调，随机应变，以不变应万变

　　出现问题不能慌，要及时果断处理。七月份，带了一个团，矿里职工赴海南疗养。因种种原因，未召开行前说明会，导致车赴机场时，出现了一系列状况。虽然这事于导游无关，因为带此团的全陪导游是自己，所以，当时情况下，只有道歉和安抚客人情绪，尽力减少公司损失。

　　四、书到用时方恨少

　　很多时候会被客人的一个问题问的哑口无言。一次带老年团，在讲到\_\_集团时，一位退休老教师问，王白浪是遂昌人吗?当时的我只能惭愧的说抱歉。我确确实实不知道王白浪是不是遂昌人。下团后，查资料才知道，他是\_\_本地人。对于一个遂昌有着重大贡献的人，我居然对他一无所知。如果平时到看看多了解了解，也不至于客人问起时，一问三不知的尴尬。

　　20\_\_年，对于旅游界来说是一个特殊的年份。新的旅游法在十月一号实施，这对整个行业来说无疑是个巨大的冲击。新法规定：为保障游客的消费权利，整个行程中不得进购物店。众所周知，在旅\_业里导游的底薪极低，且无保障，工资的大部分是佣金。这也是一个公开的秘密。十一后，旅行社不得不提高导游的工资。但是真正提高多少呢?不得而知。

　　20\_\_年对我自己来说也是一个特殊的年份。第一次独立完成地接工作，第一次处理交通事故，第一次半夜带摔伤的老人去医院，第一次送机到机场，却发现关门。

　　很多人说，做三年导游，相当于走了三十年的人生路。虽然每个团的基本步骤差不多，拿计划单，接团，走行程，送团，报账。说起来每个团过程很简单，但每个团有不同。读万卷书，不如行万里路。旅途中的所见所闻都能让自己长见识。这是一笔难得的财富。

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！