# 导游年度工作总结及明年工作计划优秀(五篇)

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2025-01-17

*导游年度工作总结及明年工作计划一根据旅行社的安排，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。刚丛云上飞下来，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...*

**导游年度工作总结及明年工作计划一**

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。刚丛云上飞下来，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。

下面根据本年度工作情况与存在不足，结合目前公司发展状况和今后趋势，行政部计划从下几个方面开展xx年度的工作：

从五月份开始，在xx分行的筹备期，我行下大力度，在xx地区选拔了一批学历够高、专业素质够硬、社会资源够丰富、形象良好的员工组建了一支年轻的团队，并在总行的统一部署下，参与了在xx支行和其他支行为期一个月到三个月不等的培训，在培训期间主要是对员工进行爱岗教育和业务技能培训。

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。

本学期我继续担任二（4）班的辅导员，我根据学校总辅导员的工作要求结合自己班级的特点开展好工作，以培养行为规范教育为突破口，结合孝敬教育、技能的展示、班级凝聚力开展一系列的活动。

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。

众所周知，在xx支行辖内，xx分理处是比较忙的一个点。每天每人的业务量平均就要达到一百多笔。接待的顾客一二百人，尤其是小钞和残币特别多，因此这样的工作环境就迫使我自己不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真，严格按总行和支行制定的各项规章制度来进行实际操作。一年中始终如一的要求自己，在我的努力下，xxx年我个人没有发生一次责任事故。在我做好自己工作的同时，还用我多年来在会计工作中的经验来帮助其他的同志，同志们有了什么样的问题，只要问我，我都会细心的予以解答。当我也有问题的时候，我会十分虚心的向其他同志请教。对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。

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，努力是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与乐，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，一但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。

今年以来，我县开展了一次全面的财务收支内审工作，从审计的结果来看，全县对内部管理制度的建设还有待于进一步完善，制度的执行也不是很到位。通过审计我们发现有些医疗单位支出有白条抵库、审批报销单无报销人、无原始单据附件张数、审批金额的范围无具体规定以及收支入账不急时的现象；现金收支方面，没有专门的管理办法，库存现金普遍存在金额过大。另外对于专项资金的管理，我们抽查了少数单位，发现未做到专账专管。另外，对三个乡镇卫生院的离任院长进行了经济责任审计，通过审计发现，有一个单位的院长存在小范围内失职现象，根据审计结果我们对其进行了相应的处理。

**导游年度工作总结及明年工作计划二**

过去的一年是不平凡的一年，我从学校走了出来，把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。今年年初开始我在xx从事地接导游工作，时间不长，资力也不深，而感慨却颇多，现总结如下。

“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。

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，甚至单调、呆板，会让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。

**导游年度工作总结及明年工作计划三**

一、掌握带团细节，不出漏洞，避免损失

接送站、团队餐、购物和个人习惯。接送站虽然不算复杂，也不太容易出现问题，但一旦出现，必定是大问题，接站失误会影响团队中所有游客的旅游情绪，之后在你带团过程会增加沟通障碍，送站则更为关键，一旦因为导游的工作失误而导致误机误站，所产生的损失包括补票费、住宿费和餐费等将全部由导游承担;在用餐方面，导游需要注意的是目前在北京团队餐的餐标通常很低，餐厅只能保证八菜一汤的数量，而质量方面就需要导游来监督了，导游通常要在接站时就为用餐上可能出现的矛盾比如用餐质量、餐厅环境和排队等问题做好事先铺垫，让游客有个心理准备，不至于在用餐开始时闹情绪;购物是导游创造收入的最佳途径，而游客对购物也有比较特殊的情绪，这一点上我们在下面的第六条中会做详细说明;关于个人习惯，这里要说的是卫生和安全方面，作为一个导游以室外工作为主，北京的天气相对干燥多风，对于个人卫生方面尤其注意，在夏天坚持每天下团后洗澡，避免身上出现异味，这是对游客的尊重也是对自己的尊重，在服装搭配上也要注意，我们建议在第一天接站时最好穿正装，以衬衫或西服为主给游客以职业导游的感觉，在后面几天由于需要长距离的行走和爬山，建议改为休闲装，不过要注意色彩的搭配;安全这里指的是财产安全，目前在北京，导游带团中涉及到的门票和餐费一般都由导游现金支付给对方，导游携带的包内时常会超过万元，还有用于餐厅和购物店的单据，导游要注意保管，避免遗失或失窃。

二、妥善处理客人、司机、全陪、旅行社和景区的关系

地陪、全陪和司机是一个服务集体，三人要在导游服务过程中及时商量工作的进展细节，以及应付可能出现的问题，一个团队对于旅游好坏的感受，很大程度取决于这个服务集体的合作情况。在这三人中地接导游要占主导地位，全陪和司机全力进行配合，但实际情况往往并不是这样，尤其是对新导游来讲。有时候全陪依仗组团社的名义对地接服务方面指指点点，不愿配合地接导游的工作，而司机有时也因为赚不到钱也会发牢骚，甚至与游客或导游争执，这是需要地接导游从中协调，来努力创造一个相对和谐的合作气氛。新导游在谈话技巧和为人处事方面可能还不够老到，但只要向对方表现出足够的诚意和耐心，相信无理取闹的人还是非常少的。作为地陪来讲，对全陪要主动争取配合，及时沟通信息;对司机要做到互相尊重、互相谅解。

对于游客，很多人旅游主要抱以猎奇、休闲和交流的目的来的，很少有想学习的，但北京的景点大多是历史景点，所以我们更需要把导游词做得更为诙谐幽默，使游客容易理解而且对导游大加敬佩。在带团过程中时常会出现各种问题，游客也容易对导游抱怨甚至是投诉，导游遇到问题时首先要想到顾及游客的感受，在第一时间安抚游客，对游客的态度要做到周总理说过的不卑不亢、落落大方八个字，不盲目接受游客过分的要求。

旅行社是导游的工作开始点，导游主要接触的社内工作人员为计调或计调经理，他的主要职责是负责给导游派团、落实旅游用到的房、餐、车等事宜，计调与导游属于上下级关系，在带团过程中，要服从计调对旅游活动的安排，配合计调落实各项工作细节。当然，有些旅行社有些不成文的规定，例如导游挣钱多了要给计调或经理送红包，俗称打喜儿，在这里我们不鼓励这种行为，因为钱这个东西送得越多人家越不嫌多，把毛病惯出来，想改都改不了了。当然，对于一般感情上的交流还是可以发扬的，比如逢年过节给社里买点饮料什么的，这个到算不上是打喜儿的。与景区基本上是一种纯粹的工作关系，记得注意在进景区前佩带好导游证，配合景区的检票人员清点人数，在游览过程中出现紧急情况，比如游客受伤等要尽快与景区工作人员联系，争取他们的配合。

三、迅速了解上团的实用知识，最快地让理论与实际相结合

书上的东西是用来让你了解这个行业所必须明白的东西，把这些东西融会贯通，你才可以成为一个合格的导游，当然仅仅是合格的导游，要成为优秀的导游你还需要有很长的路要走。

要培养自己一个善于总结的习惯，在下了一个团之后，写一篇心得，记录下自己上团时经历的事情，遇到的困难，得到的收获等等，甚至可以详细到团队住宿饭店的评价，司机的信息，上团的收入等，坚持这个整理经验的习惯，你手上的这些资料，将是你在忙过第一年进入淡季后最好的学习材料。你会感觉你的带团技能比别的新导游要快数倍不止。很多老导游到现在还坚持着这个习惯。

四、准备好欢迎词和欢送词，快速拉进与游客之间的关系，了解客源地的情况

欢迎词包括问候、自我介绍、城市介绍、旅游行程介绍、预先提醒、旅游注意事项等，前三项在书中已经有了比较详细的阐述，这里重点说说后三项，关于旅游行程介绍，主要是要游客明白自己在北京的这几天主要要去什么地方、吃什么风味、进什么商店，因为游客手里大多也有一份组团社发给的行程，所以这里导游的工作实际上是核对双方的行程有什么不同之处，如果只是时间上有些出入的话，向游客简单解释下就可以了，但如果发现有什么地方完全不同或缺少项目的时候要立即向旅行社汇报，以求得到及时处理。

预先提醒主要是防范在事后的游览过程出现了问题对游客产生的情绪影响，如果导游在事先有个铺垫，那么效果就会好很多，比如在用餐上，导游可以说，我们来北京旅游，由于价格的原因旅行社为大家安排的都是便餐，就是正规的中餐，但它并不是北京菜，所以大家要谅解，另外旅游旺季用餐高峰期间会餐厅会比较拥挤，请大家有个心理准备，这样可以防止之后很多游客的抱怨。旅游注意事项主要包括安全(旅游期间游客的人身安全和财物安全)、准时(强调团队的整体性和提醒游客注意守时)、卫生(景点卫生和车内卫生)、天气(提醒注意天气变化预防感冒)等四个方面，随着你带团经验的增加，你也可以自己在欢迎词中添加上一些你认为游客值得注意的东西。

关于欢迎词的形式，建议采用对话式或问答式，这样消除了导游照本宣科的死板形象，也可以顺便了解一下游客的实际情况，当你在讲完欢迎词后，应该做到对团队的人员构成、职业和收入等方面有了初步的了解。

欢送词包括回顾旅游过程、代表导游服务集体对游客的配合和理解表示感谢、征求游客的建议和意见、送上美好的祝福几个方面。欢送词是属于锦上添花的东西，前面的行程走的非常顺利，一段精彩的欢送词可以把游客的情绪推向最高潮，但如果之前发生了很多不愉快，即使欢送词做的再精彩也无济于事。

五、带团过程中组织活动，调节气氛

团队旅游中最精彩的当然是景点内的参观，但在整个游览过程中，车上时间一般要多于景点游览，在游客进入对你再生动的讲解也提不起精神的时候，做个游戏或讲个笑话就是最好的提神方法。游戏有很多的种类，导游根据游客不同的性格、职业找一些合适的来操作。笑话是一个很敏感的东西，很多地区的导游以讲或政治类的笑话为擅长，我们建议大家不要这样做，这样会降低你导游的身价，让人觉得你像是个哗众取宠的小丑。建议大家可以去上网找一找，或者直接从一些传统的相声段子中截取一些精华，讲笑话也同样可以表现出人的修养。在市内堵车、长城回来的路上、游客出现抱怨情绪等时候，组织一些活动是非常明智的选择。

六、做一名谦虚谨慎、八面玲珑的导游员

导游是一项前途光明的工作，但从统计数据上讲，导游工作的平均年限在3-4年，很多导游在入行一两年就转做其他了，可能因为收入与支出不成正比;旺季身体过度疲劳;经常受委屈等很多原因，就不一一赘述了。所以，行内开玩笑地讲，当你工作的第二年时，就已经是老导游了。那时候，你在带团中可能已经有跟你团学习的新导游了。而你的收入，也比第一年有了很大的提高。这时候很多导游开始进入了一种骄傲自满、不求上进的阶段。说话的时候没有了以往的谦虚，变成更多的自我吹嘘和夸夸其谈;放弃了继续学习提高的努力，进入了一种花天酒地的生活。

还有不少导游沾染上了行内最流行的通病吹牛，就是把自己带团中取得的战绩添油加醋地向同行介绍，不分场合地点，甚至在公交车中打电话说这事也是旁若无人。且不说这些行为让很多同行嗤之以鼻，就说造成公众的社会影响有多恶劣，导游更应该为维护自身职业的良好舆论环境作出努力。真正的导游在什么情况都不应该放弃学习，更不能放弃谦虚的态度，态度是决定一切的。导游也是人，但导游应该是一个谦虚谨慎、八面玲珑的人!

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。

**导游年度工作总结及明年工作计划四**

过去的一年是不平凡的一年，我从学校走了出来，把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。今年年初开始我在xx从事地接导游工作，时间不长，资力也不深，而感慨却颇多，现总结如下。

“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。

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，甚至单调、呆板，会让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。

**导游年度工作总结及明年工作计划五**

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xx，xx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xx、xx、xxx、xx、xxx等等；又去了以前曾经去过而又留下很多回忆的地方，比如xx、xx、xx古镇等等。

盘点一年所带的团，总结如下：

xx之旅：带团以来最开心的一次。

其次是xx之旅、xxx之旅、xx之旅、xxx之旅。

（1）给xx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xx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，毫不谦让。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xx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。

因为和xx旅行社的经济纠纷，使我在xx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xx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。

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。

带团去xxx，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xx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。

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。

12月去xx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。

xxx变压器厂职工在阆中住宾馆，一个xx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。

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。

（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。

（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：去了很多想去地方，因为工作原因认识了一些关系好的导游，带团锻炼了自己的口才，锻炼了自己的胆量，处事能力。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。经济上有了很大改观，终于不在依靠家里养我了。实现了xx年愿望，给母亲买了xxx的金镯子。因为带团去的地方多收藏了很多纪念品。

身体健康，生活愉快，出入平安。还是好好的做好导游这份工作，认真对待工作对待自己。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。

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！