# 导游工作总结

来源：网络 作者：风起云涌 更新时间：2024-01-16

*导游工作总结导游工作总结1我是导游部的成员xx。今年x月8日，我走出x校门，变成社会人，光荣的成为了x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x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、...*

导游工作总结

**导游工作总结1**

我是导游部的成员xx。今年x月8日，我走出x校门，变成社会人，光荣的成为了x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x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x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：

一、善于适应环境，做合格职业人

回顾20x年，是极不平凡的一年，也是充满希望、迎接挑战的一年。今年x月16日，x旅游区正式荣膺“国家5x旅游景区”，x月22日，x游客中心正式投入运营。作为x的第一代导游员，我更有责任、更有义务为“全面走进x时代”、迎接“x明天更美好”而奉献青春。

来到x，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x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x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。

三、勇于担责扛担，配合组长工作

x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，x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，xx在我们游客中心正式运行。作为x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，xx被团区委授予“优秀志愿者组织”，本人也被授予“x区生态环保志愿者之星”称号，还被团区委推荐为“x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x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那些方面？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x共同发展，再创佳绩！

**导游工作总结2**

一、20xx年工作总结

内观宝石协在弘扬宣传观赏石文化，引导、规范奇石市场，挖掘、保护观赏石资源，发展各盟市观赏石宝玉石协会队伍做了大量工作。

（一）逐步健全组织，与各盟市协会团结协作共同努力推动内蒙古地区的赏石文化事业产业健康发展

1。加强赏石文化事业宣传、引导。

（1）编印了《内蒙古赏石报》6期，并分发各地，到现在已累计出版18期。

（2）办好《内蒙古观赏石宝玉石网站》（努力提高网站的质量和水平。

（3）协作内蒙古电视台办好《石藏天下》电视栏目。由中石协做顾问，内石协协作，内蒙古电视台播出《石藏天下》 20期，累计30期。

（4）组织编写《宝玉石科普知识》书籍，预计年底出版。

（5）积极参与和支持《阿拉善奇石》创刊。

（6）内观宝石协主办、巴彦淖尔市观赏石珠宝玉石协会承办《藏鉴》5期，元重举会长被聘为总顾问，为《西部资源》提供赏石稿件。

2、重视基层组织建设。

（1）在指导成立乌兰浩特市成立观赏石协会、白云鄂博区奇石协会、乌拉特后旗奇石协会等基础上，今年又指导成立了包头市、巴彦淖尔市观赏石珠宝玉石协会等。

（2）在乌海市九华集团建立了内蒙古观赏石宝玉石协会活动基地。

（3）与内蒙古质量技术监督局合作在呼和浩特市“百世珍一”和鉴定中心，拟成立珠宝玉石基础知识培训中心，筹备建立宝玉石专业委员会。

（二）团结全区石友，支持帮助各地举办石展，开展赏石活动。

1、协助开展全国赏石日系列活动

按照中石协发[20xxx]010号《关于开展20xx年全国赏石日活动的通知》文件精神，区内各地开展形式多样的8月30日赏石系列活动，主要有：

（1）20xx年8月5日到8月8日xx市白云xx区开展xxxx国际赏石文化节。期间有奇石精品展、高峰论坛、鉴赏科普讲座及摄影作品展、书画笔会等，特别庆贺的是“千石聚福”世界记录申报鉴定成功。

（2）8月30日xx市举行包头市观赏石宝玉石成立大会，并在8月25日到9月5日举办首届赏石文化博览会，期间有开幕式、奇石精品评比展等。

（3）8月8日到8月30日，巴林右旗举行第十四届巴林石节系列活动，内容有巴林石文化节开幕式，巴林石矿建矿四十周年庆典晚会，巴林石竞价销售，巴林石精品展等。

（4）乌海市在8月30日举行中国赏石日一周年纪念日活动。

通过以上活动，内观宝石协共向中石协上报赏石杰出奉献者10名，后按照要求改为寻找最美赏石奉献者。

2、组织举办赏石沙龙会。

年内，在xxxx市宝石汇、多宝阁、璞石轩、天语茗苑等石馆组织举办了赏石沙龙会，参加人员互相品鉴研讨。

3、协助组织开展其他活动。

（1）9月22日xxx尔市第三届全国奇石文化旅游节和xxx后旗首届戈壁奇石展销会在乌拉特后旗举行，效果很好，引起政府重视，并对玛瑙湖进行有序管理、保护和发展旅游事业有积极的推动作用。

（2）今年9月23日，由xxxxx委员会、xxxx、阿拉善奇石协会共同主办的20xx年xxx玉·奇石旅游文化节在xxxx开幕。

（3）积极组织协调下，为了开展科普教育基地，丰富当地文化内容，各种奇石展馆、观赏石城在全区各地逐渐扩展，国土系统内，矿物标本和奇石标本博物馆、展览馆逐渐增多。

4、宣传推出区内赏石资源，如巴彦淖尔市的阴山雪玉和二连浩特市的肉石等。

（三）积极完成中石协、中宝协布置的任务

1、协会领导参加了中石协召开的国家标准研讨会、中石协观赏石命名研讨会。

2、积极完成中石协布置的“观赏石主要石种地质属性检测”任务。

研究与编撰《中国石谱》是中石协十二五期间的一项重要工作，为做好此项工作，内石协根据我区观赏石情况，经征求我区专家意见，我区申报地质属性检测的主要观赏石有15种：1.戈壁石；2.缠丝玛瑙；3.葡萄玛瑙；4.沙漠漆石；5.阴山雪玉；6.佘太玉；7.肉石；8.集骨石；9.泡泡玉；10.风砺石；11.千层石；12.碧玉（红、绿）；13.巴林石；14.木纹石；15.沙漠玫瑰。

3、积极组织推荐“中华名石”，“xx名石”，编篡“xx石谱”，“xx石谱”，为入谱工作做准备。参加中石协《中国观赏石图谱》入谱的讨论并主动开展各项工作和庆十八大北京石展任务的布置，参加了黄河九省区石协共同打造黄河石品牌合作会议并签订了协议并积极开展相关工作。

（四）重视培养人才，联合发展

1、积极联系中石协，协助在乌海市成功举办了第十七

期观赏石鉴评师培训班。 20xx年5月27日至6月3日xx市成功举办了xx协组织的全国第十七期观赏石鉴评师培训班，结业学员90名，其中xxx学员65名，约占72%。

2、积极参加世界地球日活动。今年四月二十二日世界地球日，内观宝石协倡导支持活动进大学校园，元重举会长亲自给学生讲观赏石基础知识，收到了良好效果。

3、与外省交流活动。我区与兄弟省市石界的往来活动日渐频繁：

（1）参加了祝贺xx省赏石协会成立大会，xxxxx等地的奇石宝玉石展销活动等；

（2）应内蒙古驻香港办事处的邀请，定于20xx年12月21日—27日协会代表将赴香港参加内蒙古动植物、奇石及风土人情展；

（3）与xx珠宝协会联系，20xx年元月10日—14日在xxx展览馆举办由200多家商户的大展团来呼市展出珊瑚、珠宝首饰、海兰宝石等展览会。

（五）积极开展调查自治区观赏石资源状况工作

近期，地调院争取到20xx年自治区地勘基金项目—xxx自治区xxxxx图地区观赏石资源调查，费用xx万元。

二、 20xx年工作任务

1、积极建议争取把赏石之美学、赏石文化与草原文化、地区特色文化纳入政府部门的文化发展规划、实施方案中，予以贯彻落实。

2、支持、组织、管理、开展好美石、奇石等文化艺术品展览、展示、展销、拍卖等活动，以推动地方文化产业和经济社会发展。组织一次观赏石精品拍卖会。

3、通过举办各类培训班、专题讲座、国内外业务考察交流等多种形式，培养一批区内的鉴赏、鉴评及雕塑人才。可由内观宝石协、珠宝玉石委员会牵头，筹备成立赏石鉴评中心，完成相关业务。在乌拉特后旗举办一期观赏石鉴评师培训班，专门培训巴彦淖尔市当地石友，提高知识和鉴赏水平。

4、通过网站、报纸、期刊、电视等多种媒体广泛向社会宣传发现奇石之美、赏石之美、赏石文化及石展贸易等综合信息，同时提供相关咨询服务和技术指导。

5、争取把勘查各地观赏石资源列入自治区矿产资源调查项目，摸清观宝石资源家底。开展好已立项目工作。协助地调院进行项目调查。要支持当地政府收购一部分美石奇石，充实到政府所有的观赏石博物馆，各种藏馆，留住赏石资源。

6、努力在协会产业发展上有所突破，保持协会持续发展能力。如和《石藏天下》栏目开展形式多样的赏石活动，评戈壁石、象形石、树化玉、战国红藏家、藏馆和石友之家等。7、完成中石协布置调研巴林右旗巴林石拍卖竞标案例过程的任务。

8、组织完成珠宝玉石专业委员会和在后旗成立观赏石专业委员会等工作。

9、分别组织一次石友赴区外观赏石、宝玉石市场考察调研活动和赴台湾的赏石文化交流活动。

10、在全区层面评选20xx年精品观赏石活动，马年评马石活动，从县级、市级到内蒙级，精品出书和光盘，上《内蒙古赏石报》、内蒙古石藏天下电视栏目，上报中石协。

11、重新注册观赏石宝玉石协会副会长情况，包括申请注册、交会费、宣传权利义务、发证等。

12、中石协和发展改革委价格认证中心印发的《观赏石价格评估机构资质认证暂行办法》，机构认证资质由中石协和中国发改委价格认证中心负责审批，可由地方认证机构和赏石协会负责材料受理、初审，分甲、乙、丙级，观赏石价格评估专业人员资格认证要符合相关条件且通过申请、审核等程序和统一的专业培训。

**导游工作总结3**

我们满怀激情的步入20xx年，欣然回首所走过的每一步，除了收获了一年的辛劳，我们更多的是看到了工作中的不足。只有不断的修正和完善才能使我社更加稳步健康的发展。努力使我们旅行社在众多社中形成品牌，真正成为百姓品质生活的先行者、服务行业的领头者。

20xx年共接待旅游人数：3900多人。大小团队130多个，但比去年接待总人数少了300多人，总结原因并不是旅游市场的萎缩，或许是几家旅行社的介入、或许是我们工作的不足导致接待人数的下降。总结20xx年的工作计划20xx年的工作。重点应该从以下几方面着手：

第一 勤学习

进一步规范了我社的规章制度、岗位职责、工作流程、使我社内外部环境都得到了很大程度的改善和提高，使旅行社能够更规范地经营。我社应该在团队组建方面本着宁缺勿烂的原则严把从业人员入职关，从根源上保证了旅游的服务质量，同时积极学习现代治理理念，把员工培训作为全年的工作重点，每月进行员工文化培训、服务理念培训、旅游业务培训、政策法规培训、安全意识的培训等，让每一位员工把服务意识、守法经营、有序竞争、安全意识根植在心，从而为旅游服务质量的永续提高提供了保障;

第二 抓质量

为了让旅游服务质量能够得到有效的监督和检验，我们虽然已经开通了散客回访，团队同样也应该及时回访，不能单凭游客意见表来反映。我社结合自己的实际情况，参照旅行社服务标准和相关政策规定，制定一系列旅游服务质量标准，包括上门客人的接待标准、电话咨询服务接待标准、合同签订明示标准;质量回访制度，导游带团的有关规定等等，从个个环节监督旅游服务质量，加强了与游客之间的有效沟通，同时处处宣扬文明旅游的理念，使旅游服务质量得到了提高，变一方义务为双方权利，变被动为主动。

第三 常回访

为了确保旅游市场，旅行社品牌的提升新客户、老客户、团队、散客都应该要做到常回访。每一个新客户在没有定下来及时回访，并做好详细的处理结果。实行一周一查。行程中的客户也应及时打电话跟踪，质量的好坏，及时汇报。每笔业务最少一个电话，落实到个人。行程结束了的客户要定期回访，每人每周10个电话，包括探访、拜访、回访。只有常沟通才能进一步的了解旅游市场，拉笼客人，保证客源。

总之20xx年将是我社更具考验的一年，我和我部门的员工有信心在这一年里把旅游部的工作在提升一个台阶。尽心尽力为旅行社的发展和壮大作出应有的贡献。

**导游工作总结4**

xx年我很幸运的在\*接受了为期7天的业务素质培训。这是我参加工作以来第一次参加全体员工的培训会议，我感触很深。我把自己完全融入了这个集体，并且已经骄傲地把自己当作一名山旅人。企业文化反映企业的个性，有企业文化的企业才能够内求团结，外求发展。作为个人，同样要有自己的信仰和约束自己的内在尺度，把自己的专业精神和业务素质作为一种理念，把自己打造成一个品牌，独树一帜，才能立足。

关于各位前辈的宝贵的工作经验，我总结了如下几点：

1、专业精神。专业精神是一个人业务素质的体现;具备专业精神，是一个长时间努力积累，水滴石穿的过程。作为导游，必须在内心建立一个庞大的知识体系，不仅覆盖面要广，更要深而精。这样在带团的时候，才会使客人产生身心合一的愉悦和享受，才会使客人产生信任感，为公司赢得回头客，同时也为自己赢得带团的信心。

我在出境部工作的半个月时间里，感受很多。我身边的同事，不论接电话还是接待客人，都会熟练的回答客人提出的每一个问题，有些问题细致到邮轮的星级标准、北京到悉尼需要的时间、红磨坊门票的价格等等。如果可以流利而胸有成竹的回答客人所有的疑问，并且适当地附加一些相关的其它信息，或者真诚地给客人一些建议，比如在巴黎值得观看的自费项目，这样的细枝末节，都会体现我们整体的业务素质，往往会收获意想不到的效果。知识的积累是数十年如一日的、水滴石穿的过程，非一日之功，但是保持进取心和专业的精神是更加珍贵的，这是前提和基础。

2、责任感。面对每一次带团任务，都要忠于职守、尽职尽责、善始善终。工作中，责任感要融入每一个环节并且贯穿始终。这是一个人格完善的成人应该具有的品质。我们公司的优秀的导游，大多从国内短线带团开始，但是大家事先都做好充分的准备并尽全力把每一个环节做到完美，没有厌倦或者懈怠情绪，从客人的角度出发考虑问题，真正把自己放在团队的灵魂位置。对于客人提出的问题，不知为不知，绝不能出现含糊其词甚至是凭空想象的回答。作为一个团队的导航，要诚信，要精确。

3、细微服务。“细微”二字是前辈们多次提到的一个词语。现在旅游市场竞争如此激烈，服务质量是一个举足轻重的方面。计调操作一个团组，可以细致到列出团队用餐的每一道菜的名称，考虑到客人用车的车况、路况等等;作为一名导游，“细致”的意识从接到接团计划开始到安全送走团队，贯穿始终。比如，团队里有客人过生日或者新婚，一个蛋糕或者仅仅是一句祝福就会使客人倍感温暖;比如，带老年团队要特别注意老年人的饮食特点等。从这个角度看，“细致”服务就是“感动”服务了。

4、集体荣誉感。带团不仅仅是个人的行为，导游代表的是旅行社的形象，所以，带团的时候要在内心深处始终记得自己的集体。导游的服务就是公司的产品，所以带团的过程就是公司产品的推广，这应该成为个人的理念。有经验的前辈在成功带完一个团的时候会抓住时机对客人讲我们山旅的规模、目前经营状况以及将来的发展趋势等。这些都是很好的宣传公司的途径和方式。客人会感觉到山旅人的集体意识和凝聚力。

培训中最令我感动的是各个部门领导和员工的重视。首先，不论是资深的前辈还是刚刚踏入旅游业的新人，都认真准备导游词，大家在解说时的紧张情绪，恰恰表明了把讲台当作了竞技场，把自己最优秀的带团风采展示给大家，把自己多次带团的经验真诚地和大家交流和分享。我相信将导游词流利地脱口而出绝非一日之功，这是一个厚积而薄发、量变到质变的艰苦过程。出境部在培训期间还召开过小型总结会，发现差距，总结培训所得，锁定近期以及以后的目标。国内部的同事紧张地准备着导游词，甚至把带团经验整理成书面文字，这的确超过了我的预想。

这次培训使我感到了压力。我一直在想，我能够把豹突泉讲解得流利而生动吗?我应该怎么阐述“山水圣人”或者我国的计划生育政策?我应该如何表达我对导游工作的认识?以前，我总是想象自己能够一步到达自己期望的很高的标准，而忽视了具体的工作、眼前的事情。这就是急功近利、好高骛远的浮躁情绪，只看到成功人士的光彩而忽略了艰苦而塌实的坚持和努力。我给自己制定了xx年的目标和实现目标的规划，以此来激励自己，并告诫自己不要浪费了宝贵的时光。

xx-xx年我的发展目标和计划如下：

1、初步积累带团经验。希望在这一年里，不论通过带国内团队还是出境团队，我能够开始接触带团，并初步积累经验。

2、熟悉出境部的业务。对于国外的旅游资源、线路等有细致而精确的了解。从点滴做起，扎扎实实地做好本职工作。我计划读大量的关于客源国历史、地理、文化、风俗等的书籍，丰富自己的知识。这样，带团去异国他乡的途中，可以提前向客人介绍目的国的风土人情，旅行的常识等等，这样就会更好地和客人沟通，得到客人的信任。我应该做到，当客人问我法国有什么景点时，我可以绘声绘色地娓娓道来，从容地回答客人的疑问。这样，客人就会记得山旅员工过硬的专业素质。

3、继续努力地学习英语。在工作以外的时间练习口语，以及听说读写的基本功，把英语水平提高一个档次。我还记得来公司面试的时候，中国日报我翻译的很差。耻而后勇，我要把那次尴尬的记忆当作以后进步的动力。年底把英语和法语的导游证拿到手。

我曾经看到过一张公司员工实地考察时的留影，横幅上写着八个大字：苦练内功，迎接挑战。我把这句话记在了日记本上。这是激励自己的响亮的口号。我很喜欢。

感谢领导给了我这样一个宝贵的机会，让我在刚刚踏进\*大门的时候就有动力确定今后的目标。我相信全体员工都有把\*做成名牌企业的决心，作为集体的一员，我一定也会努力，使自己真正地放射出光彩。

**导游工作总结5**

第三天，由C同学负责，该同学凭着对湛江第一村——包宅村的深入的了解，以精彩的语言把景点讲得就像自己的家一样，相信评委们还是很满意的。

加强岗位操作人员的基本技能训练。在采油工、热注运行工、集输工、维修电工等主力工种中，实施了“蓝领技能素质提升工程”，使培训工作与选拔拔尖人才相结合，与提高岗位操作能力相结合，与技能鉴定相结合，切实提高岗位操作人员的技能水平，形成“以点带线，以线带面”的培训格局。

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!

特级教师李日芳教师用他那诗一般的语言告诉我们课堂是生活的地方，教育是无痕的，课堂是多情的时空，教师要与课程真心相爱，品德学科应该每一节课都在创造生活，要以儿童为中心设计有效的教学活动，教学环节要深入人心，不做过眼云烟。

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。

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。

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，觉得这个工作还是很不错的，便一如既往的向前走。

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。

**导游工作总结6**

20xx即将到来，作为在这个行业从事导游工作近6年来，从来没有做过一次总结，总是在实践和实验中成长，每个人都希望自己能比别人优秀，能做一个让别人认可的人，但是从我的工作来看，确实没有啥值得骄傲或者自豪的事情，或许比其他工作看起来风光，但是其中的酸甜苦辣又有谁能理解呢?

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，觉得这个工作还是很不错的，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，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，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，我只带了一个人，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。

**导游工作总结7**

20xx是忙碌的一年，在20xx的年初，写下这篇总结，给公司做个汇报，和同事做个交流，感谢大家长期以来对我的帮助，有不妥之处还请批评指正。

20xx年是我来到新中国旅工作的第四个年头了，根据公司发展的需求，我的岗位也不时做出调整，去年的主要工作集中在带团上，特别是xx团，算下来，有200多天是在外渡过的；大量的带团，让我有机会去接触形形色色的客人，走了很多地方，领教了不同导游带团的风采，增长了很多见识；在忙碌的20xx年收获了很多。

首先是心境方面，有一个发展过程；去年三月份开始大量的带团，一开始的心情是新鲜，接着是疲劳，然后是厌烦，再接下去就是平静，直到现在可以以平常心来对待带团这件事情。一个公司的运转，需要各个部门的密切配合，旅行社也一样，销售卖出产品，计调设计产品，导游最终落实产品，环环相扣，每个环节都不能有差错；作为导游员，不能让同事们的工作前功尽弃，所以，带团的时候一定要认真细致。每个人的分工不同，无论是在办公室操作，还是外出带团，都是工作，都需要我们认真对待；工作不能带有情绪，而且需要热情！正所谓态度决定一切！

其次是经验方面，阅历的积累对以后的`发展有很大的帮助。旅游行业属于服务业，是一个面对面服务的行业；你接触的客人越多，解决问题的能力越强。没有谁是十全十美的，在你的团队里面，有些人可能很好相处，而有些人则可能处处刁难你，你不但要面对你喜欢的客人，也要面对那些让你生厌的客人。作为一个好导游，需要有宽阔的胸襟，要有气度，不能随随便便就被客人的情绪带进去，要学会掌控团队的整体情绪。我们不但要对付难缠的客人，也要在斗争中发现优质客户，进行重点培养，争取和优质客户建立良好的联系，这也是我们宣传品牌的重要途径，客户的口碑至关重要。导游是旅行社对外的窗口，是旅行社做大做强的法宝，我们需要一支知识丰富、心理素质过硬的导游队伍！

导游的工作，做好一些细节，就可以获得客人的肯定；第一，要保持微笑，微笑是最好的语言；第二，学会关心你的客人；第三，积极主动的工作。每一天早上都要热情的和客人打招呼，没有人会在大清早不理会一张灿烂的笑脸，从清晨就带给客人一个好的心情；要经常和客人聊天，一来展示你的知识，增加客人对你的信任度，二来增加你的客人的了解，增进你们之间的联系；对身体不好的、年长的、年幼的客人要有额外的关注，回报往往是超过付出的。你还可以主动帮客人搬搬行李，雨天拍照时帮她撑伞，提醒他们增减衣物，告诉客人目的地好吃好玩的东西等等，当然这些需要在客人向你伸出援手之前完成，否则就要打折扣了。

20xx的工作还是主要集中在带团上，我期望自己能成长为一个优秀的导游员，我会继续努力，也请大家监督，支持！祝我们20xx都有满意的收获！

**导游工作总结8**

细数从事工作以来的一年，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xx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，现总结如下：

一、善于适应环境，做合格职业人

回顾过去的一年，是极不平凡的一年，也是充满希望、迎接挑战的一年。作为xx的导游员，我更有责任、更有义务为xx而奉献青春。来到xx，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，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、勇于担责扛担，配合组长工作

我参加过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，xx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。后来我有幸成为了xx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。

三、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。

四、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那些方面？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xx共同发展，再创佳绩！

**导游工作总结9**

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。

一、以导游为荣，以工作为乐

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。

二、学理论、学知识

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。

三、学技能、多实践

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。

**导游工作总结10**

今年工作的时候并没有多少天，但也不得不说有一个全新的突破：第一次独立完成地接工作；第一次处理客人的风流债；第一次带一个坐轮椅出行的客人；第一次因风浪原因被困涠洲岛；第一次既做全陪又做地接的完成重庆武隆工作……很多人说，做三年的导游，相当于走三十年的人生路。虽然每个团的基本步骤是一样：接计划、接团、走行程、送团、报账善后。说起来，这个过程很简单，但每个团又不一样，每个团都会经历一些过去没有经历过的事情，从而让自己更进一步的完善自己，让自己知道自己还有哪一些方面的不足，该补充哪方面的能量……

人各有千秋，素质亦各有高低，面对不同层次的客人，做为一个团的真正领队，你该怎么办呢？

第一：认真聆听。

接到计划开始，你就是这个计划的执行者，也就代表着，此次出行，无论客人职位的高低，你永远是这个团队的真正领导。领导，并不是一手遮天，你想怎么做就怎么做。领导需要聆听，聆听下面员工的意见和建议，与客人的领队、司机、以及全陪（地陪）一起协调协商，共同服务好一个集体，让这个集体发挥属于它的光芒，玩得高兴、买的高兴！

第二：难得糊涂。

对于那些个不听话的客人，老故意找茬的客人，最好的办法就是难得糊涂。在执行计划的过程中，难免会有这样或那样照顾不周的地方，故而会出现某某地方的客人打导游的情况。但我想说，客人与导游之间的冲突，绝不是偶然的。没有人会突发神经无缘无故地将人来打一顿，有其果必有其因。当感觉到客人故意为难的时候，用语言先哄着他，不让其情绪激化，惹不起我还躲不起吗？我认认真真的完成我的使命，再从领导和其它客人的方面来侧面打听此名客人的具体情况。当他一而再、再而三的找茬的话，请求领导出面，一同解决这个茬！但，做为导游，应该做到不卑不亢，客人无理取闹打人或骂人的时候，要运用合法的手段保护好自己，为自己以及旅游行业维护正当的权益和形象。

第三：细致服务。

很多导游认为，我只是一个导游，我只负责引路和讲解，只要能完成任务签好意见单就可以了。现在签个意见单，更多的客人当着一套，背着一套，回到客源地，意见单更多的时候起不到作用了，他们根本就不认账，说什么是看导游说好话的面子，或者说是被导游恐吓的……五花八门的理由一大堆。那，作为导游，对每个客人细致服务是必需的。一个团队中，领队是主心骨，自然的要多哄着点，更事无巨细地要与领队商量，才能彰显出一个领队在这个团体中的面子。对那故意找茬的客人，更好的方法，我还是认为当着全团人的面，给予他一定程度的夸奖，虽然有些阿谀奉承，但一个喜欢找茬的客人，无非就是希望自己得到重视，记住他的名，时不时的喊出他的名，这个人会很高兴的。对于老人、病人、残疾人就更加要细致周到的服务了，上下车扶一把，上下楼梯扶一把，时刻提醒用药或打针等等……总之，导游工作再小的事也是大事，把每个环节、每项工作尽自己最好的能力能得更好，客人是会看在眼里，记在心里的，让你做得到好到让客人不好意思！

第四：保留证据。

这是很关键的一点。在遇到投诉的时候，先不要着急，找另外一位导游以及至少一名客人在处理现场，一起聆听客人投诉意见，将你现场处理的过程用录音的形式给录下来；对于无理挑刺的客人也用同样的办法，在送团的时候，询问客人是否满意，将客人的回答同样录下来；特意留一张意见单给你认为有意见的客人填写，同时明确的告诉他：你的意见会影响团款回收的情况，对我们的建议会是一项非常的督促和提醒，更会促使我们更好的完善好自己的导游服务工作，同时把自己与这位客人的对话清楚的录下来。证据，是防止客人出尔反尔强有力的真实证明，比任何人说话做事都要强！

第五：善后工作。

很多导游会说：送走他们，鸡年马月才能再碰一次呀？的确，也许这辈子我们都碰不上面，更有可能即使碰上了，也不认识了。因为我们每天碰到的人太多太多，要记清自己所有的客人简直就是天方夜谈。但每带完一个团，在做完自己总结工作之后，还是给客人去个电话问声好比较妥当，一来可以再次听取下客人对自己的建议，二来也让客人给旅行社留个好的印象，争取给旅行社揽下次生意。

古语有云：读万卷出，不如行万里路。旅途中的所见所闻，能充实我们的内涵，这是一笔丰富的财富。无论喜与悲，泪与汗，导游途中所有经历，都是自己用辛苦的劳作换来的。很多的客人对进购物店非常的敏感甚至是敏感，更多的导游感叹团越来越不好带了，钱挣得越来越少了。我觉得如果什么时候，我们这个行业里能有五险一金？能有正常的该享受的国家给予的福利待遇？什么时候能够有正常的工资，而不是靠着加点提成、购物提成来养家糊口呢？

每个导游带团，都会碰到客人这么问：哇，导游，真是个好职业，一个月你们挣多少呀？上万吧？我不喜欢这样的提问，更不喜欢回答这类问题。真的很希望旅游业能步入正途，能让真正喜欢导游行业的人更加爱上这个行业，抓旅游业，还得从根源上找起！

一起祝福我们这个行业吧，更祝福我们亲爱的导游，将会获得公平公正的待遇！

**导游工作总结11**

(一)前期五大连池风景区地接导游

1、准备工作很重要

我的实习开始于暑假之初，我于七月十四号到达黑河市五大连池世界地质公园风景区，提前开始了我的实习。经过一周的准备，其中包括参加五大连池风景区20xx年导游人员上岗资格考试、背诵导游词、跟随旅游团采点实习等一系列准备工作，我才赢得了第一次带团的机会。这一周对于我来说过得很艰难。说来也真是幸运，我带的第一个团是来自河北唐山的自驾游散客。游览时间为一天，但这一天却令我感觉格外的漫长。当时的我导游词还不算熟练，景点的路线更不是非常熟悉，好在景区比较规范不至于走迷路。在陪游客走景点时，我把自己准备的内容都讲给了游客，生怕冷场，没有话题尴尬，但还是有一个问题被游客问住了。送走了这个自驾游散客团后，我不免有些失落，这才知道自己还有许许多多的不足之处需要改进。还是功夫没下到，准备得不够充分。这之后我向所在的旅行社又申请了一次跟团实习的机会，虚心的向当地的老导游请教一些带团的经验和技巧。每天晚上回到我们的合租房后，我都利用休息的时间重温导游词，讲导游词给合住的小姐妹们听，让她们帮我指出不足之处。经过我的不懈努力我的“业务”的熟练了。

2、工作是五味瓶——酸甜苦辣咸

每天带团的日子是充实的。基本上都是当天下午接到旅游团队，先送到餐厅用餐，然后进行景点的游览，晚上安排住宿，第二天上午接着游览剩下的景点，游览结束后待游客用过午餐后送走，然后接下一个团队。忙的时候一连几天都没有休息。每周最清闲的日子就是的周一了。在五大连池风景区带团的这段日子很辛苦，每天大概都是五点半起床，收拾好带团要用的东西，六点半从我们的合租房出发去宾馆接游客，如果宾馆含早餐就在餐厅吃陪同餐，要是赶上不含早餐的时候就在楼下的老台门买两个包子，边走边吃，充分利用时间嘛!时间观念非常重要，绝对不能让整个旅游团队等你一个人。迟到会破坏游客对导游的印象，增加工作的难度。

带领游客游览景点绝对是一个力气活儿。不比游客少走一步路，还要不停的对景点景观进行讲解。开始时我有些吃不消，讲解的过程中要喝很多次水，后来才慢慢地适应了。有些游客每见到一处景观，总是忙着先拍照，完全不理你的讲解，等你讲完了，这些游客往往又会问这个地方的景观是怎么样形成的、历史有多悠久等一系列你刚刚讲解过的问题。作为一名合格的导游，有义务帮助游客了解景点的历史情况和形成原因等问题，但是对于这种不尊重你劳动成果的游客，你又毫无办法不得不不厌其烦的重复讲解给个别的游客听。还有一些游客对导游这个行业的认识有偏差，认为导游只是陪着游客走走景点不花什么力气游山玩水的同时还有钱赚，甚至有些游客认为从事导游这个行业的人都是“黑心鬼”。这些偏差真的给我的工作带来了一些困难。将近两个月的带团时间，当然让我见识了形形色色的游客，他们来自不同的地域，有着不同的生活经历和风俗习惯，所以我必须在短时间内去适应他们。通过穿着打扮，言行举止，针对不同的游客运用不同风格的导游词进行讲解。这才体会到这个行业里的学问真大,需要不断的学习。

当然事情总是有两面性的。在抱怨工作的同时也在其中收获了经验，当得到游客的认可时，感觉真的很欣慰，自己的努力得到了游客的肯定当然是一种幸福。这种情况下，走再多的路，说再多的话也不会感觉有多累。

我每天的工作就是带领着游客们游览景点，将每一处景观介绍给他们。让我的每一位游客在亲身体验美景的同时也了解景点的由来和当地的文化。同时也要按照旅行社的安排为游客提供住房、餐饮、购物等活动。

3、游览景点

报团来五大连池世界地质公园旅游观光的游客一般都是要游览四大景点：黑龙山，北药泉，龙门石寨，水晶宫。

黑龙山又名老黑山，是全区的一个景点，也是五大连池打开的火山教科书中最精彩的一页。这个景点需要的时间最长，大概需要四个小时左右，也是最累的一个景点，因为要爬山，当然了黑龙山也是来五大连池必游的一个景点，站在黑龙山的点览胜峰，可以看到五大连池的全貌——十四座新老期火山和五个溪水相连成串珠状的火山堰塞湖，景色非常壮观，而且还可以观看到波澜壮阔的翻花石海和造型奇绝的喷气锥碟以及扎根石海生命力顽强的火山杨。

北药泉是世界明泉观光区，在北药泉可以品尝到五大连池独特的天然含气的矿泉水。这种矿泉水入口辛辣回口绵甜，含有四十多种人体所需的微量元素和宏量元素，长期饮用对人体是非常有好处，可以治疗胃病、女性的缺铁性贫血、促进消化系统循环等。

龙门石寨则是古火山观光区，形成年代久远。在这里不仅能够体会到老期火山喷发时的大气磅礴，还能观看到不同层次的植物景观。

水晶宫又名地下冰洞，是老期火山喷发后形成的天然洞穴，这个洞穴的温度常年维持在零下5至零下12℃，里面雕琢了很多冰雕，惟妙惟肖，常年不化，这个景点对南方来的游客很有吸引力。

除了以上四大景点外，五大连池风景区还有药泉山景区，温泊，地下冰河，南药泉，火山地质博物馆，二龙眼，白龙湖等景点，这些地方虽不是每个旅游团都必游的，却也是受游客朋友们青睐的度假胜地。

(二)后期哈尔滨香炉山讲解员

正式实习过了一半时间左右，我从五大连池风景去返回了哈尔滨，到隆华旅行社带团，主要做香炉山专线。由于之前做过再加上在五大连池风景区做地接导游的经历，回到哈尔滨带这种周边短线路旅游自然感觉十分轻松。

这期间我的工作内容比较单一，几乎只是在带香炉山这个景点。每天重复着前一天的工作。确认游客人数，简单介绍香炉山的风光，陪同游客登山，返回集合地。尽管每天的工作内容是相同的，但面对的游客却是不同的，所以我对工作仍然保持着新鲜感。去香炉山旅游的游客一般分为:一日游和两日游。当然还是以一日游为主。相比五大连池的带团经历，这里要轻松简单得多。

三、指导老师指导情况

我们小组的工作比较特殊，一般都是在外边进行带团活动，同人接触得比较多，而且经常要坐公交车，所以安全问题自然是老师最为担心的内容。我们的指导老师经常打电话提醒我们注意自身安全，也询问我们的实习内容，对我们大家的实习情况很了解，在我们失落迷茫时给了我们很大的帮助。在此，我要对我们的指导老师表示衷心的感谢。

四、收获及心得

(一)机会永远只偏爱有准备的头脑

提前做好准备，可以让你的工作事半功倍。通过我在五大连池做地接导游和在哈尔滨香炉山的带团经历相比较，我明白了一个道理：机会永远只偏爱有准备的头脑。回忆我在五大连池的日子，作为一个地接导游最基本的就是要熟悉本地区的旅游景点及其路线，最初这对于初到景区的我来说难度是非常大的。所以必须在短时间内提前做好准备熟悉景点路线，熟悉景区特色和熟练掌握导游词，否则即使带团的机会就摆在眼前，也是把握不住的。只有在接到旅游团之前对要去的景点、宾馆、餐厅、购物店非常熟悉才不至于出错。如果一个导游刚开始就指错路或者对游客提的问题回答得含糊其辞，势必会影响游客对导游的第一印象，也会给接下来的工作带来不便。

(二)不断丰富自己的知识才是王道

无论是在五大连池风景区做地接导游还是在哈尔滨香炉山带团的经历都告诉我：作一个导游必须不断地学习丰富自己的知识。

首先，导游的导游词绝不是单纯的背诵而是绘声绘色地讲解。俗话说得好：“景点美不美，全靠导游一张嘴”。这就说明了导游的讲解很重要。在讲解这个方面我认真思考过，针对不同的游客需要使用不同的讲解，所以导游的讲解词绝不能千篇一律。要认真对游客们的年龄、职业、爱好进行区分，选择不同风格的导游词进行讲解。

其次，作为一个导游还要与时俱进，根据实际情况不断更新自己的讲解词。随着景区的再次开发和利用，一些景点的情况势必会有所改变。所以导游员必须及时对讲解词进行调整，适应变化。

最后，要做一名优秀的导游员应该多方面的涉及知识。这不仅仅是因为你的游客来自五湖四海有着不同的生活经历和风俗习惯，也是因为他们从事着不同的工作。只有自己涉及多个知识面才能保证自己在和形形色色的游客接触时都有谈资。记得在我准备导游考试时，授课的老师就说过导游这个行业是“杂家”，不管什么东西都要略知一二，这也是一个优秀导游员的基本素质。

(三)懂得说话的技巧

在带团的过程中，我碰到过很多不会说话，不尊重人的游客。在行车过程中，一般导游会对即将要去游览的景点进行一个简单的介绍，讲一讲注意事项，往往这个时候一些游客会不自觉的讲话，这样做既是不尊重导游工作也会影响其他游客。对于这种情况，导游不能放任不管，但也要注意的是说话的技巧，如何提醒游客保持安静又不伤害到游客的自尊心是应该好好考虑、处理的。这就需要我们懂得说话的技巧。

(四)受点委屈别太往心里去

由于导游这个行业是和人打交道的，所以在你带团的过程中一定会会遇到一些十分挑剔的人。无论你认为自己做得多好多周到，这些游客都会挑你的毛病，甚至恶语中伤。对于这种情况我们要做的是保持一个好态度，保持一个微笑。尽量把事情处理好，大事化小，小事化无。受了委屈也不要过于在意，因为这样的事情可能经常发生!

当然了有时候也会是因为自己真的做得不好才引起的不愉快，所以对自己的行为进行反思也是必要的。有人说：“导游绝对是一个和游客斗智斗勇的好行业”其实这句话有些夸张了，但确实值得我们思考。

五、实习单位的不足之处及建议

(一)不足之处

1、五大连池风景区五湖旅行社

五大连池风景区五湖旅行社是一家新兴的私营企业，在管理上存在一些弊端，缺少人手，操作上也不是非常的规范。

导游接团需要先到旅行社取接团计划，一些时候接团计划做得不是非常的规范，导游在拿到计划时还需要再次询问一些情况，比如说宾馆的级别，是否含有早餐，景点观光车自理情况等。这样既浪费了双方的时间又降低了旅行社的工作效率。

地接社和组团社沟通上存在一些问题，双方相互推诿，把难点都留给了导游。比如说组团社对景点这种情况不是非常了解，经常会把一些根本无法到达的景点也列入游客的行程单里，这就给导游带来了一些麻烦，有时甚至解释之后也会被一些游客投诉说导游不负责任，私自减少了该去的景点。这类情况在带团时时有发生，如果双方增加沟通，明确权责，将一些细节问题做得更精细，就可能减少不必要问题的发生。

2、哈尔滨隆华旅行社

该旅行社成立时间并不长，相对来说操作比较规范，但也存在一些问题，如经营旅游线路有些单一，报团时旅行社承诺游客的时间同与司机签署合同的时间有出入，景点的管理缺乏人性化等。

(三)合理性建议

1、旅行社可以增加人手，以便提高工作效率。专人负责各项工作内容，将出团计划做得更为详尽规范，对于一些细节问题应该做出明确的说明。原有的计划单存在很大的问题，一些重要的信息无法清晰地体现出来，建议旅行社可以重新制作更为清晰明确的出团计划单。一份详细的接团计划单可以提高双方的工作效率。

2、旅游目的地地接社同客源地组团社应该增加相互的沟通，地接社有责任和义务将旅游景区的实际情况告知组团社，例如合理的行程安排，游览时间，沿途风光等。在了解了实际情况后，组团社再根据实际情况制定游客的行程单。这样既减少了不必要的问题发生也是对游客的负责，更会为双方旅行社的信誉加分。

3、旅游用车也是旅游过程中的一项重要内容，在带团的过程中，不免会遇到旅游车出现故障的时候，对于这样的情况，旅行社应该有所准备，在旅游车一旦出现故障后，及时换车解决问题，以免影响游客的行程。

4、旅行社可以在原有的基础上扩大经营范围，单一的经营路线不是长久之计，多元化的经营才是适应市场经济的趋势。

**导游工作总结12**

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,去年是我出团率最高的一年。在不断的实践当中我总结了一些经验.也发现了不少问题。我所面临的最大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!最起码他不会是第一个反对我的人。

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游行程，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，反到会说有的景点没去，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：

我认为一名合格的导游应具备：丰富的文化知识，较强的组织应变能力，高度的责任心。因为旅

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着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。对待客人要像对带待亲人那样关心，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。

**导游工作总结13**

XX已过去一个月了，作为在这个行业从事导游工作近6年来，从来没有做过一次总结，总是在实践和实验中成长，每个人都希望自己能比别人优秀，能做一个让别人认可的人，但是从我的工作来看，确实没有啥值得骄傲或者自豪的事情，或许比其他工作看起来风光，但是其中的酸甜苦辣又有谁能理解呢?

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XX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，觉得这个工作还是很不错的，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XX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，XX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，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XX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，我只带了一个人，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。

**导游工作总结14**

光阴似箭岁月如梭，又是一年一度的导游年审了。作为兼职导游员的我还没来得及回味暑假导游生活的滋味，还不曾适应导游与学生的角色转变。但是时间不会因此而停滞不前，过去一年的导游生活毕竟结束了。所从事导游工作经历了一个年头了，才发现喜欢这个工作，不论奔波劳累，我的心总是满足的、快乐的。现在把这一年工作的乐趣给聚集起来，从中总结经验，汲取教训以备来年暑假奋马扬鞭，更好的带领我的游客畅游于祖国的大好河山之中。

下面我将从三个方面阐述此次年审培训后我的收获。

一、技术导游不是专家，却是个杂家。

导游工作是一个知识密集型与劳动密集型的服务工作，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”。

首先游客出游，“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。

再次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、向生活学习、向旅游者学习，以丰富自己的学识。

二、艺术作为兼职导游员的我，旺季带团是我的首要任务。这一年，

带过的旅游团队数量不多不少，留在我感觉里的是----忙和乐。刚从黄山回来，又要奔向连州，才欣赏完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。但是当我静下心来仔细回味带团光图乐是远远不够的，因为现在的游客对导游的要求越来越高。通过这次年审学习了黄武的快乐导游，感到做导游是件艺术活。例如有一次带团，游客是某市劳动局的领导，我没有考虑调整自己一贯的讲解方式，结果刚讲解不到十分钟，客人就失去了兴趣给我提出了意见。

三、新畅想培训过后留下的是感动与感叹。感动是精神与物质上的收获。而感叹却是多方面的：

1、节奏。

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、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、沟通。

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。

以上是我通过年审学得到的启发对过去一年的总结。在来年暑假的工作中，我会做得更好！

**导游工作总结15**

转眼一年的时间又在不经意间从我们的身边匆匆消失了，过去的一年无论是对社里而言，还是对我自己来说都是忙碌而充实的一年。总结一年中的工作，“导游”工作给我的生活带来了许多快乐：工作中带着来自四面八方的游客朋友穿梭于香格里拉大地;在肃穆的佛殿里、在雄伟的大山间到处留下我快乐的足迹，一起和游客们放声歌唱……细细地去遐想、去品味、去感受这些可能令人终生难忘的导游生活。

导游职业与其他职业有一个显著的不同，那就是导游必须与客人朝夕相处，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，她不仅仅只被看成一份工作，而更应该被珍视为一个值得终身追求的事业。虽然干导游这行并非我的初衷，然而很快我就发现：自己是适合干导游这一行的，因为我喜欢这个职业。细细总结自己20xx年带团的成功之处，大致如下。

1、通过多年的工作实践，我深深的体会到，取得了导游证，并不代表我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作的前提。随着改革开放，我国社会经济的高速发展，文化内涵在不断地丰富、知识更新的节奏在不断的加快，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”。

2、要时刻牢记导游的职责，认真学习《导游人员管理暂行规定》和《卡瓦格博国旅散客中心的导游管理条例》，努力的实施好旅游接待计划，做好联系游客、协调各种关系、认真讲解等服务工作。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、耐心、周到的做好导游服务工作。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，对每个游客都热情、周到、友好、尊重，不偏不倚、一视同仁;坚持“合理而可能”的原则，在旅游服务过程中，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。20xx年导游年度工作总结工作总结。对游客提出的不合理的、不可能实现的要求和意见，本着实事求是的原则，耐心细致、不急不躁的态度，给游客作出解释和说明，得到游客的理解、信任，使游客心悦诚服。

3、努力让自己的讲解做到更好，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。包括途中讲解、景点讲解、自然景观、人文景观、历史文物、民俗风情等的介绍。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，做到不胡编乱造、张冠李戴、信口开河，使游客没有被蒙蔽、愚弄的感觉，不引起游客的反感、责备、投诉，不影响旅游计划的实施。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、播洒藏区文明的重任，因此我们导游语言必须科学、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和信任，其次，在导游讲中，清楚、简洁流利的语言表达，这是导游讲解基本的要求;另外在讲佛教文化，人文景观时，其历史背景、包涵的寓意、文化内涵都要讲清说明。另外，“生动”是调和剂，是创造旅游团队和谐气氛的重要手段。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。当然，“幽默”要建立在“品位”上，列宁说过“幽默是一种优美的、健康的品质。”幽默应是有礼的、高雅的、不冒犯他人的健康的语言和表现。

4、旅游是一种社会群体活动，它涉及到社会生活的方方面面，包含“吃、住、行、游、购、娱”六大要素，而其活动的主体是人，我们业内常说，自己是“合法的人贩子”，常言说，“林子大了，什么鸟都在，世界大了，什么人都有。”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要有敏锐的观察能力，每带一个团队，就要迅速的观察团队人员的年龄结构、性别比例、身体状况等;很快的和游客进行沟通，从游客的言谈举止中判断出客人的文化层次、兴趣爱好，找到和游客相容的交汇点，以便找准自己导游服务的切入点，是自己能很快和游客融为一体，打成一片，是游客对自己有初步的好感。在旅游服务过程中，也要处处留心，在吃、住、行、游、购、娱各个环节上观察游客的情绪变化，并且要和游客进行积极的沟通，了解游客的心里状态，根据游客对人文景观、自然景观的不同喜好，在游览时间、游览顺序上，在讲解方式、讲解风格上做出相应的变化;根据游客的年龄层次、性别、兴趣爱好的不同适当的调整旅游的节奏、劳逸的强度，适度的进行娱乐活动。

5、导游工作内容繁多，一次团队旅游活动不是也不可能是一个导游来全部完成的，需要多方面的配合和支持。作为一个地方导游来说，景点导游、饭店、宾馆、司机等组成一个工作集体，来完成一次旅游活动。这就要求地陪导游必须要有良好的协作精神，良好的合作精神是组织好旅游活动，高质量的完成导游服务的前提，只有地陪、司机等各方密切协作，共同努力，旅游活动就会顺利和谐的进行，我们所做的各项旅游服务也会让旅游者获得物质上、精神上的最大享受，获得心里上的最大满足，从而赢得游客的信赖，为旅游业赢得信誉，最终为旅行社争取到忠诚的客户群体和为旅行社创造最大的利润。

从事导游工作几年来，最深的感受就是学海无崖，真正体会到了“书到用时方恨少”的尴尬。工作实践中越来越感觉到知识积累和经验积累的重要性。我深知“不积跬步，无以致千里，不积小流，无以成江海”，所以在20xx年的工作中，我将会更加努力的学习相关的知识和文化，努力总结20xx年工作的失误和不足，使自己在新的一年里有一个更大的提高，更好的完成旅行社和旅游局交给的游客接待任务，做到服务最优秀，利润最大化，游客满意化。

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！