# 旅行社的工作总结

来源：网络 作者：落梅无痕 更新时间：2025-03-11

*旅行社的工作总结（精选9篇）旅行社的工作总结 篇1 金猪傲霜辞旧岁，玉鼠踏雪迎新春。送走了满载收获的2xx年，迎来了崭新的2xx年，当重新梳理逝去的岁月时，我们自豪地发现，2xx年对于旅行社来说是一个收获成功、收获喜悦、收获希望的丰收之年。...*

旅行社的工作总结（精选9篇）

旅行社的工作总结 篇1

金猪傲霜辞旧岁，玉鼠踏雪迎新春。送走了满载收获的2xx年，迎来了崭新的2xx年，当重新梳理逝去的岁月时，我们自豪地发现，2xx年对于旅行社来说是一个收获成功、收获喜悦、收获希望的丰收之年。过去的一年里，旅行社在\*\*集团公司的正确领导下，在市、区两级政府的大力支持下，各项工作取得了突出成绩，为旅游事业和集团公司的经济发展做出了应有的贡献。岁末年初，我们对旅行社一年来的工作做以总结，总结经验和教训，为旅行社2xx年的工作打下良好基础：

一、加强服务意识，提高服务质量

为提高旅行社的整体服务水平，年初我们组织参加了\*\*学院的人才交流会，在会上我们招聘了一批旅游专业学生充实到旅行社，大大提高了旅行社的接待力量。4月份旅行社全体员工按照旅行社服务质量有关规定，苦练本领，先后组织了培训了旅游从业人员职业道德规范、员工文明守则、旅游业务知识、北山日伪工事的相关课题，聘请\*\*学院旅地系教授、旅游局领导，为北山讲解员培训史实知识、导游技巧，使北山的讲解实力大大增强，为旅游旺季的到来做好了准备。在旅游旺季期间，由于北山讲解人员少，游客多，讲解员十分辛苦，但他们的敬业精神是值得赞扬的，他们的讲解服务以及相关服务得到了游客和市区领导的一致好评，也为北山保证客源做出了一定贡献。同时北山作为一个窗口，展现了\*人的热情、淳朴，为树立了良好的对外形象。

二、积极开展内接外连，广交朋友。

2xx年，旅行社为了拓展旅游客源市场，发掘旅游发展潜力，积极配合市区两级旅游管理部门的工作，公司出资多次派旅行社经理出外考察学习。学习国内外先进的旅游管理经验。7月份旅行社参加了市举办的旅游推介会，印发旅游宣传材料近万份，并在1月份派人参加了在北京举办的国内旅游交易会，学到了国内一些知名旅行社的成功经验，同时也扩大了我旅行社的对外影响力，树立了旅行社良好的社会形象，广泛结交了旅游届的业内人士，为旅行社的更好发展打下了坚实的基础。在内接方面，积极与本地其他旅行社联合推出爱国主义基地特色旅游，通过同行宣传我们的景点，增加了旅游收入，为旅游业的更好发展奠定了基础。

三、建立健全各项规章制度，抓好导游队伍建设

根据公司部署，今年年初对旅行社班子进行了调整，新上任的班子根据旅行社人员少、任务重的具体情况，采用建立健全规章制度来弥补不足，建立了讲解员岗位责任制，讲解员培训制度，并在年初聘请\*\*学院旅游与地理系教师进行专业指导，从软件和硬件两方面充实旅行社的力量。这些人员通过培训和实际接待，大大提高了旅行社的整体接待水平。全年无旅游投诉事件。同时还加强导游员队伍其他素质的培养，如：遇到紧急情况时的应急心理素质，气质及才艺的培养，我旅行社的专职导游受到了国内外游客的一致好评，为旅行社的稳步向前发展奠定了坚实的基础。

四、上下团结一致，圆满完成了侵华日军要塞遗址的接待工作。

侵华日军要塞遗址的接待工作，是旅行社工作的一个重要组成部分。针对旅游热，前来参观的游客呈逐年上升的趋势和游客要求越来越高的情况，2xx年旅行社加强了对侵华日军要塞遗址的开发和管理工作，新增添了必要的服务设施、对景区进行扩建，开发多处废墟遗址，铺修环行路2xx余米，同时也对讲解人员进行了重点培训。抽调办公室管理人员对景区加强管理，按上级部门的管理要求，对管理人员、解说人员、保卫人员从各方面进行有针对性的培训，使景区的管理更趋于规范化，在多次的接待、讲解中，受到了国内外友人、有关部门领导的多次好评，提高了旅游城市的知名度。我们在开展旅游业，扩大知名度的前提下，更注重社会效益，一年内免费接待各地领导、当地关工委、妇联、中小学生团队、部队官兵多次，为有关部门进行爱国主义教育提供了基地。保证了侵华日军要塞遗址的日常接待工作，而且为2xx年 \*年 和 九一八 活动提供了教育基地，做出了提出贡献，截止年底，侵华日军要塞遗址共接待国内外游客8万余人次，景区收入8万多元。

总之，旅行社在2xx年里，内抓管理，强化服务，外树形象、外抓效益，超额完成了年初预定的目标，取得了一定的成绩，但也存在一些不足。在新的一年里，在市、区两级管理部门的领导和监督指导下、在集团公司的支持下，旅行社全体员工将更加努力工作，以更加饱满的热情，为企业再创佳绩。为发展旅游事业做出我们新的贡献!

旅行社的工作总结 篇2

20\_\_年，我市旅游工作在市委、市政府的正确领导下，认真贯彻落实全国、全省、福州市旅游工作会议精神和市委、市政府工作部署，紧紧围绕建设“滨海休闲旅游城市”的发展定位，努力发挥各种资源优势，完善基础设施配套建设，加强旅游宣传促销，规范旅\_监管，推动全市旅游产业实现新的发展。初步统计，20\_\_年旅游接待总人数319万人次，同比增长10%，旅游总收入11.5亿元，同比增长5%。

一、推进项目建设

(一)温泉资源开发建设。今年以来我局积极开发漳港温泉资源，目前钻探第二口温泉井已完成招标工作，确定了施工单位。现在正在租用钻井用地和办理临时用电手续，预计年后开工。

拟建温泉管道由漳港环岛至滨海产业路(大东湖悦榕庄酒店)，全长6.2公里，完成《长乐市漳港温泉管道工程项目建议书暨可行性研究报告》、《长乐市漳港温泉管道工程(一期)温泉设计图纸》、《长乐市漳港温泉管道工程(一期)工程量清单》、《长乐市漳港温泉管道工程(一期)工程控制价》。发改局已批复温泉管道工程(一期)项目立项，目前正在施工图审查。

(二)长乐海丝文化展馆暨闽江口游客服务中心装修布展，按照市委宣传部的要求，原闽江口郑和航海馆由长乐市文体局移交给长乐市旅游局负责管理，并将原馆重新装修布展，更名为长乐海丝文化展馆暨闽江口游客服务中心，已完成该馆的设计、立项、审核工作。完成展馆视频播放影片《航——长乐与海上丝绸之路》专题片的拍摄工作。

(三)推进古槐青山村闽台乡村旅游试验基地建设。成立了闽台乡村旅游试验基地建设领导小组，由市政府林秀燕副市长多次主持召开青山村闽台乡村旅游试验基地建设领导小组工作推动会，就青山村闽台乡村旅游试验基地建设有关问题进行专题协调并下达任务分解表，做到明确分工，责任清晰。同时，成立了大青山旅游开发公司，负责青山村旅游开发、运营、管理等。基地建设各项工作正有序推进。

(四)A级景区提升、创建工作。协助猴屿洞天生态旅游景区完成游客中心、停车场、旅游公厕、标识系统等硬件设施改造，已通过省旅游局的3A考核验收，评定为国家3A级旅游景区;结合宜居环境及美丽乡村建设，启动全市各A级旅游景区的内部及周边环境整治提升工作，冰心文学馆、猴屿洞天岩等景区已完成内(外)部环境整治工作。琴江满族村已完成五炮神公园的建设及许建廷故居的修缮工作。

(五)旅游交通指示牌设置。完成旅游馆、游客服务中心旅游交通指示牌设置;全市5条主干道共设计16面旅游交通指示牌，为来我市旅游的游客提供有效便捷的道路指引。

二、加强旅游规划

完成《显应宫旅游区总体规划暨修建性详细规划》的编制工作,市政府第15次常务会议审议并通过;协助青山村邀请中国台湾乡村旅游协会规划专家编制完成《青山村乡村旅游创意策划》;协助梅花镇人民政府编制“梅花镇海鲜一条街”的设计方案。

三、深化旅游宣传

编印了《常来长乐》旅游画册卡通版、《长乐旅游招商项目册》等;组织显应宫、琴江满族村等旅游企业参加福州市旅游局主办的“福州民俗之旅体验周”活动;参加第十届海峡旅游博览会“两岸乡村旅游圆桌会议”、“两岸乡村旅游精品展销馆”、旅游项目推介会等系列活动;实施“走出去”战略，有力开拓目标客源市场，组织有关乡镇、景点赴杭州、广州、中国台湾等地参加旅游推介会，发放旅游宣传画册、旅游光盘，提高长乐旅游知名度;春节、劳动节、“5·19”中国旅游日、国庆节等节假日期间，开展旅游安全检查，并及时做好旅游节庆活动、旅游惠民政策的信息发布。开展“郑和路海丝情”活动。举办寻找郑和足迹，绿色环保骑行，并携手我市各大旅行社共同推介长乐旅游、推广海上丝绸之路文化。

对内做好信息刊物编发工作，今年以来不定期印发《长乐旅游信息》，向各级领导及同行汇报我市旅\_动态。同时，每月积极向省局、市局、长乐市委、市政府、吴航乡情报、中国旅游报及长乐新闻网等部门和媒体投稿宣传长乐旅游。

紧跟时代脚步，通过微博、网站等多个平台创新宣传，推介“常来长乐”旅游新形象。截止10月已累计发布367条，已吸引2262名粉丝关注，粉丝浏览量达385072人次;发布326条，已吸引779名听众关注，听众浏览量达79102人次。依托“常来长乐——长乐旅游”新浪和，定期发布行业动态、政策法规、公益广告、景点介绍、风土民情、美食小吃、天气预报、旅游安全提示等资讯，并及时回复粉丝留言及咨询，初步形成了良好的传播和互动，不断扩大“常来长乐”的影响力。

四、加强行业管理

重点突出抓好旅游安全监管工作，落实旅游部门与旅游企业“一岗双责”规定，与全市旅行社、旅游饭店签订20\_\_年安全责任状18份，明确职责。通过下发文件、会议部署、检查指导、督促整改等工作，落实“安全生产专项整治”、“六打六治”、“火患清剿”、“反恐防范”、“安全标准化创建”等各项安全工作。修订完善“旅游突发事件应急预案”，督促旅游企业开展旅游安全教育培训与演练，今年以来，组织召开旅游企业安全部署会6场，及时传达市政府安委会及福州市旅游局等有关安全会议精神，部署各阶段安全工作。组织有关乡镇、单位召开协调会2次，落实沿江沿海安全管理工作，督促漳港、梅花、下沙度假村等设立安全警示牌22面。发出安全文件及反馈件36份，累计安全检查19次，共检查旅游企业84多家次，下发整改通知书2份，整改问题7处，如个别酒店安全出口门上锁、安全疏散通道堵塞、消控中心消防系统故障、电梯逾期未检测、客房防毒面具过期等问题。长山湖酒店、国惠酒店顺利通过省安全生产科学研究院的安全生产标准化二级评定。

五、提升服务质量

一是开展旅\_精神文明建设，落实酒店文明城市创建工作的部署，多次牵头卫生、质监、消防、有关街道等对4家酒店进行专项检查，共督促问题整改30多项，每周及时向市创建办反馈检查情况，指导督促酒店按照“创城”工作规范标准抓好各项工作的落实，得到各级领导及省检查组的充分肯定。同时，开展旅\_“讲文明树新风”宣传活动，推进旅行社、酒店、A级景区文明建设，树立良好的行业风气，取得显著成绩。二是督促旅行社规范经营，落实《旅游法》相关规定，多次组织召开旅行社负责人会议，下发了《关于进一步规范旅行社经营行为的通知》，督促旅行社贯彻落实“新版旅游合同”的印制和使用，暂停出境游委托代理招徕旅游业务，进一步规范旅游市场秩序。牵头修订“旅游团队接待用车承运合同”，协调各旅行社与旅游汽车公司签定租车协议，规范租车管理。全市旅行社100%落实旅行社责任险的投保。三是开发设计旅游商品包装。为开发具有我市特色的旅游系列商品，通过摸底确定了首批特色旅游商品。聘请专业公司对系列包装进行设计，共完成了“常来长乐”旅游商品系列样式设计共22款，最终采用其中的13款，每款包装设计均已通过生产企业的认可。四是开展饭店复核工作。为落实省、福州市星评委有关复核工作的部署，指导裕利达酒店、国惠酒店开展满三年期评定性复核工作，进一步推进饭店设施设备维护保养、节能减排、人员培训等工作，确保饭店服务质量与管理水平。五是加强法律法规宣贯工作。组织旅游企业利用LED电子显示屏宣传《旅游法》，积极参加全市全生产月宣传咨询日等活动进行《旅游法》的宣传。

六、处理旅游投诉

全年受理12345便民服务网诉求件2件，办结2件，结案率100%;无一例旅游质量保证金划拨案件，无一例群体性上访事件和较大以上旅游投诉发生以及无行政复议案件发生;回复旅游局官方微博(新浪、腾讯)网页有关长乐旅游的咨询9次。

七、深入开展党的群众路线教育实践活动

一是认真学习，强化学习意识。我局认真组织学习相关文件材料，组织观看反腐倡廉警示教育片《生命线》、《四风之害》、《基石》，每个党员撰写心得体会;围绕“你对解决‘四风’问题是如何理解”“坚持为民务实，谱写长乐旅游新篇章”主题展开了3次讨论。二是深入基层，广泛征求意见建议。制定征求意见表，向市直机关、旅游企业发放征求意见表，在长乐旅游网上发布了征求意见的帖子，广泛征求班子及班子成员在“四风”方面和推进长乐旅游发展的意见建议，向属各单位和旅游企业共发放征求意见表53份，收回征求意见表50份。征集意见12条。三是开展“走进千万家、温暖长乐人”活动。继续深入基层、走访群众、了解情况，及时掌握动态、倾听群众诉求，推动进村入户全覆盖工作。我局3位科级干部分别挂钩猴屿乡猴屿村、张村，3月份至今，我局3位科级干部，共走访群众323人，收集社情民意12条。四是召开党的群众路线教育实践活动征求意见座谈会。广泛征求对旅游局开展党的群众路线教育实践活动的意见建议。共征集意见建议7条。五是认真细致撰写对照检查材料、召开领导班子专题民主生活会和专题组织生活会。做到会前谈心交心，会上狠抓“四风”方面突出问题。民主生活会上查找班子“四风”方面问题13条，查找个人“四风”方面问题42条，互相提出批评意见18条，提出班子整改措施12条，个人整改措施40条。六是整改落实、建章立制，确保建立长效机制。结合实际情况认真制定了《旅游局领导班子整改方案》、《旅游局班子专项整治方案》。重点开展四项专项整治工作：思想、纪律松懈问题专项整治;深入基层、服务群众问题专项整治;“三公”经费开支专项整治;公款送礼、公款吃喝、奢侈浪费专项整治。修订完善已有制度，建立健全新的制度。

八、加强文明建设

一是学雷锋志愿服务活动常态化。今年以来，我局利用传统节日开展丰富多样的学雷锋志愿者服务活动，先后组织了“慰问企业困难员工活动”、“关爱自然，植树护绿”、“邻里守望，情暖拗九”等活动，促进我局的志愿者工作的常态化发展。二是每月举办一次道德讲堂。根据文明办要求，按照一定的程序和步骤举办以“诚实守信做有人之人”、“清明，缅怀先贤”、“志愿者”等主题的道德讲堂。三是创建全民健康生活方式行动示范单位，营造健康生活方式，普及健康知识，提供行为指导，提高健康水平。

旅行社的工作总结 篇3

不知不觉间，来到国际旅行社已经有四个月时间了。在工作中经历了很多冷暖，同样认识了很多良师益友，学习到了很多旅游服务经验教训。回首过去，展望未来!过去的一年里，在公司的指引下，在部门领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我的工作学习得到了不少的进步。无论是个人能力和与客户交际沟通都在不断提高和完善。感谢公司领导给我的成长空间、信心。在这几个月的工作时间里，通过公司的大力宣传以及自身的不懈努力，在接待收客上取得了一定的成果。但也存在诸多不足。回顾过去一年，现将工作总结如下：

一、工作总结

自9月初进入公司以来，任光谷负责人期间。我工作负责，在公司各部门以及各门市的工作人员对我的指导和帮助。在中秋、国庆、重阳节期间我们光谷门市的收客情况都比较理想。这些成绩的取得是与我们公司全体员工的共同努力是分不开的。在门市值班期间，认真接听每一个电话，并且记下每一位客户的相关信息。在客人有意愿跟团的前提下，适时的向客人咨询并耐心向客人介绍公司的出团信息和优惠情况。客人\*期间，主动给客人提供最简单快捷的乘车路线，做到了为客人服务的要求。这些得到了客人的好评，对公司的宣传有一定的作用。

二、工作中存在的问题

经过4个月的学习，我发现在自己离一个职业化的接待人员还有差距，主要体现在工作技能、旅游知识的不丰富和旅游地的不够了解。这些是我在工作中不断磨练和提高自己的地方。

三、工作心得

前台是展示公司的形象、服务的起点。对于客户来说，前台是他们接触我们公司的第一步，是对公司的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了公司的形象。同时，公司对客户的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我一定要认真做好本职工作。

作为一个优秀的接待人员，客户参观时我将时刻注重保持良好的服务态度，将热情的接待。在合适的环境下向客户宣传公司文化，巧妙回答客户提出的问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。在业余时间我将加强学习一些关于电话技巧和礼仪知识。不断的为自己充电，以适应公司的快速发展。

四、工作计划

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在新的一年里我将加强学习，努力工作!认真学习公司的旅游政策和相关路线的风土人情，努力使个人专业素质和工作效率全面进入一个新水平，为公司发展做出更大更多的贡献。

旅行社的工作总结 篇4

\_\_旅行社是20\_年2月成立的，真正的做业务是从20\_年3月15日开始至今已有近一年的时间，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，树立良好的旅游形象，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：

一. 立足长远，把工作落到实处，从细节上做文章。

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。目前，我社有业务人员8名。计调2名，固定团队导游员4名，全体人员牢固树立不给威海旅游摸黑，不给威海丢脸的思想，各尽其责。

二.抓思想教育，业务培训经常化。

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。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。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。

与我社合作的宾馆、酒店、都经过我们实地考察，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，为游客提供绿色优质服务。

三.充分利用网络媒体，积极开展电子商务。

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。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。

由于受到经济危机等因素的影响。今年的旅行社经营比以往更加的萧条。公司的旅游工作基本停止，因为我们旅行社是荣昌房地产集团有限公司的下属单位。此时公司正在积极的筹备荣丰韩货购物街的前期宣传及招商工作。由于商场同时还要接待旅游团队。公司将旅行社的工作重点放在商场对于旅行社的宣传，及招商方面的工作。

从20\_年2月建社以来，至20\_年1月底近一年的时间里虽然没有完成接待目标，但经过一年的风雨兼程，企业已经成功的度过了初创培育期，随着20\_年的临近，企业将顺利的导入成长期，随着企业制度的进一步完善，和服务标准的进一步科学规范，伴随着企业知名度和美誉度的不断提升，企业将以更加优质、完善的服务，推出多样化、个性化的产品紧扣时代脉搏，满足游客之需，实现企业发展目标，做成优质旅游服务质量的先行者，做成现代旅游企业的先行者。为广大游客提供尽善尽美的服务，为威海旅游贡献自己的力量。

旅行社的工作总结 篇5

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，这是需要我们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\_年10月成立的，真正的做业务是从\_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：

一、敢于承担责任，取得组团社及来承游客的信任，更好的开展旅游业务。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。

二、立足长远，把工作落到实处，从细节上做文章。

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，不给旅游社丢脸的思想，各尽其责，各司其职每人上岗之初先交质量保证金200—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200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。

三、充分利用网络媒体，积极开展电子商务。

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。

旅行社的工作总结 篇6

旅行社是XX年2月成立的，真正的做业务是从XX年3月15日开始至今已有近一年的时间，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，树立良好的旅游形象，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：

一、立足长远，把工作落到实处，从细节上做文章。

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。目前，我社有业务人员8名。计调2名，固定团队导游员4名，全体人员牢固树立不给威海旅游摸黑，不给威海丢脸的思想，各尽其责。

二、抓思想教育，业务培训经常化。

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。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。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。

与我社合作的宾馆、酒店、都经过我们实地考察，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，为游客提供绿色优质服务。

三、充分利用网络媒体，积极开展电子商务。

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。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。

由于受到经济危机等因素的影响。今年的旅行社经营比以往更加的萧条。公司的旅游工作基本停止，因为我们旅行社是荣昌房地产集团有限公司的下属单位。此时公司正在积极的筹备荣丰韩货购物街的前期宣传及招商工作。由于商场同时还要接待旅游团队。公司将旅行社的工作重点放在商场对于旅行社的宣传，及招商方面的工作。

从XX年2月建社以来，至XX年1月底近一年的时间里虽然没有完成接待目标，但经过一年的风雨兼程，企业已经成功的度过了初创培育期，随着XX年的临近，企业将顺利的导入成长期，随着企业制度的进一步完善，和服务标准的进一步科学规范，伴随着企业知名度和美誉度的不断提升，企业将以更加优质、完善的服务，推出多样化、个性化的产品紧扣时代脉搏，满足游客之需，实现企业发展目标，做成优质旅游服务质量的先行者，做成现代旅游企业的先行者。为广大游客提供尽善尽美的服务，为威海旅游贡献自己的力量。

旅行社的工作总结 篇7

时光如梭!转眼间我来到和美旅行社已经半年的时间了。在这半年的时间里，对于刚从学校毕业的我来说，自己懂得了如何适应初入社会的工作生活，并从中更加了解旅行社的实际运作。为了更好地完成工作，总结经验，扬长避短，提高自己的工作能力，现将工作情况总结如下：

自20\_年7月19日工作以来，我努力适应新环境，认真向各位同事学习，遇到许多未接触到的事物或者困扰的问题时主动请教，工作能力逐步提高。刚进入新的工作岗位时，有强烈的不安感，对于新环境，充满未知甚至有点胆怯，好在经过一段时间的相处，发现同事都很热情，经常在日常工作生活中给予我帮助，渐渐抹去了我心理的不安，慢慢的融入到这个大家庭来。

我入职这半年公司正处于创星阶段，所以除了日常工作之外，对创星工作接触也较多。评星是整个公司每位员工的工作，大家在办公室主任的带领下，认真完成分配的评星任务，这让我看见了我们公司的凝聚力和向心力。

踏入新的工作岗位后，经过半年的锻炼，使自己对这份工作有了更多更深的认识。对于工作或者说事业，每个人都有不同的认识和感受，我也一样。对我而言，我通常会从两个角度去把握自己的思想脉络。

首先是心态，套用米卢的一句话“态度决定一切”。有了正确的态度，才能运用正确的方法，找到正确的方向，进而取得正确的结果。具体而言，我对工作的态度就是选择自己喜爱的，然后为自己的所爱尽自己最大的努力。我一直认为工作不该是一个任务或者负担，应该是一种乐趣，是一种享受，而只有你对它产生兴趣，彻底的爱上它，你才能充分的体会到其中的快乐。我相信我会在对这一业务的努力探索和发现中找到我工作的乐趣，也才能毫无保留的为它尽我最大的力量。可以说，懂得享受工作，你才懂得如何成功，期间来不得半点勉强。其次，是能力问题，又可以分成专业能力和基本能力。对这一问题的认识我可以用一个简单的例子说明：以一只骆驼来讲，专业能力决定了它能够在沙漠的环境里生存，而基本能力，包括适应度、坚忍度、天性的警觉等，决定了它能在沙漠的环境里生存多久。具体到人，专业能力决定了你适合于某种工作，基本能力，包括自信力，协作能力，承担责任的能力，冒险精神，以及发展潜力等，将

直接决定工作的生命力。一个在事业上成功的人，必是两种能力能够很好地协调发展和运作的人。

在今后的工作中，我会加倍的努力学习专业知识，掌握更多的业务技能，为将来的工作打好坚实的基础。遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进。

经过半年的时间，我觉得公司目前还有以下几个方面做的还不够到位，有待改善：1.对员工的培训工作还不够到位，许多员工来公司在对公司和岗位不够熟悉的情况下就上岗，都是边工作边摸索学习的，没有岗前培训、专业技能培训;

2.领导对普通员工的日常工作生活关心不够，很少和员工谈心;3.日常管理工作不到位。

旅行社的工作总结 篇8

· 旅行社导游个人工作总结

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，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，个人总结《旅行社导游个人工作总结》。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 。

旅行社的工作总结 篇9

20\_年，本公司根据年初制定至20\_年安全生产工作计划，贯彻执行“安全第一，预防为主”的方针，全面落实安全生产工作责任，严格执行各项安全生产标准，定期召开安全生产例会，故全年未发生一起安全责任事故。根据《20\_年慈溪市旅游安全生产工作》的指导，现将20\_年度安全工作总结如下：

1、公司成立安全活动小组,全面检查公司经营场所设有的消防器材，通畅消防疏散通道，检查设施设备是否完好，符合有关规定。并坚持定期安全检查工作，及时消除不安全隐患。

2、公司管理层直接管理落实旅游安全措施工作，建立健全旅游安全管理规章制度，明确安全责任,并将安全管理的责任落实到每一个部门、每一个岗位以及每一个员工。

3.组织旅游活动时，认真做好旅游出行的安全措施。租用和使用的交通工具办理合法营运手续，签订规范的租赁合同，不得雇佣“黑车”。在安排旅游者的游览活动时，要认真考虑可能影响安全的诸项因素，制定了周密的行程计划，并注意避免司机处于疲劳状态下驾驶。

4、组织旅游者旅游期间，导游员务必负起对游客的安全责任，出团前对游客介绍必要的安全知识和防范措施，提醒游客注意自身安全和做好自我防护。在容易发生安全事故的场所，及时提示旅游者注意，并不得擅自离团。在组团出境旅游时，对游客进行相关事宜的详细说明和介绍，包括旅游线路、目的地的安全情况、特发事件处理，保险的购买等。

安全工作既是挑战、又意义深远，今年我们已经按计划完成了安全工作，本年没有发生一起安全事故，但仍有不足之处，在以后的工作中，我们会更加努力用心，不断改进不足之处，及时发现并解决新问题，领本公司的安全工作更上一个新的台阶。

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！