# 导游年终个人工作总结

来源：网络 作者：梦回江南 更新时间：2025-03-11

*导游年终个人工作总结 　　总结是事后对某一阶段的学习、工作或其完成情况加以回顾和分析的一种书面材料，它可以帮助我们有寻找学习和工作中的规律，不如我们来制定一份总结吧。你所见过的总结应该是什么样的？下面是小编为大家收集的导游年终个人工作总结，...*

导游年终个人工作总结

　　总结是事后对某一阶段的学习、工作或其完成情况加以回顾和分析的一种书面材料，它可以帮助我们有寻找学习和工作中的规律，不如我们来制定一份总结吧。你所见过的总结应该是什么样的？下面是小编为大家收集的导游年终个人工作总结，希望能够帮助到大家。

**导游年终个人工作总结1**

　　在我从当干事到当部长，我在旅游爱好者协会差不多有两年的时间了。在这两年的时间里，在师兄师姐的带领和指导下，在每一次的旅游活动中，我学到了很多的东西，也从中得到了很多的乐趣。

　　旅游爱好者协会内部虽然分为很多的部门，如：导游部，外联部，组织部等等，但是工作起来各个部门都是互相合作，齐心协力地把协会的工作按时按质地完成。在我刚接手导游部这个部门时，我对这个部门的工作还不是很熟悉，不清楚导游部具体是做什么的，心里总是怕怕的，怕自己做不来，做不好。但是，随着协会工作慢慢展开，我逐渐开始清楚自己部门要做的工作，就像要组织一次旅游活动，导游部首先就应该设计几条可行的旅游线路，然后再与其它部门进行讨论，选出一到两条比较好的路线，拿去宣传。等印好宣传单，然后就分派人道各大饭堂门口去宣传我们的旅游路线。如果到时候有足够的人报名，我们就组成一个旅游团，为他们订车，买保险，买门票，并为他们提供导游为他们服务等等，我印象最深刻的一次就是带团到南岭国家森林公园，虽然我当时还没有考导游证，但是因为在旅游爱好者协会，所以我有这个机会去带团。但是那是我第一次带团，因为我从来都没有带过团，也没有跟团的经验，虽然我的专业是学旅游的，理论上的东西我学得挺多，但是说到实践方面，我就很缺乏，所以，第一次自己一个人带团，让我感觉很有压力，怕遇到一些特殊的情况不会处理。但是到了出团的那一天，我的工作开展得都很顺利，一切都没有我想像中的那么复杂，最后，整个旅游活动在一片欢乐中结束。这一次的带团，让我学到了很多平常在课堂上都学不到的东西，让我对下次的带团更有信心。

　　在招了新的干事后，我们曾计划先带干事到韶关最有名的丹霞山去旅游，但是那时因为甲流传染得很厉害，学校和学院都不让学生单独组织旅游活动，所以，我们的活动被迫取消了。后来，有我们协会上一届的师兄师姐组织到我们学校的后山去爬山，当我们爬到山顶的时候，从山顶望下来，看到我们学校灯火通明，真的是一幅美丽的夜景。总的来说，上个学期我们协会的旅游活动还是组织得比较少，希望在这个学期里我们可以组织多一点的旅游活动，培养更多有经验的师弟师妹。

　　在当干部的一年里，我学到了很多的东西，我要感谢旅游爱好者协会，因为有旅游爱好者协会，我才认识到一些这么好的朋友，学到这么多有用的东西，发现旅游是这么有意义的活动。

**导游年终个人工作总结2**

　　不知不觉20xx年已接近尾声，再回首，不觉时光荏苒，不禁感叹一声时间都去哪了，不知不觉间来到xx国旅这个大家庭已经x年多的时间。

　　导游工作带给了我许多快乐，却也让我知道导游不是一项简单的工作，与其他职业有显著的不同，那就是与客人近距离接触，这自然是我们对服务的感触比一般人深刻，通过x年多的工作实践，不禁深深的感慨一句“活到老，学到老”，导游需要不断的学习、充实、提高，在游客眼中导游应该是无所不知的“万事通”，导游服务是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工作的前提，要不断的“与时俱进”永远保持积极地求知欲，以适应社会的进步、发展和需求。

　　1、自己查询景区资料了解目的地情况，然后自己进行翻译查阅，充分让外国游客了解这个有着悠久历史的国家，以及我的家乡这个中国的边境城市。

　　2、熟悉路线，制定好出游计划，保证从容不迫。

　　3、预订酒店以及了解各个国家的风俗习惯，比如有的客人不喜欢带数字x的房间，有的客人忌讳数字xx等等，都需要与酒店提前沟通，防止游客因为这种小事而影响游玩的心情。

　　4、饮食爱好，因为游客来自各个国家，饮食爱好相差万千，有的客人偏爱甜食，导游年终总结有的游客喜欢吃辣的等等，都需提前做好准备，并且注意饮食安全与卫生，防止游客途中出现意外。

　　在接待游客的过程中随时会发生突发状况，要学会随机应变，保持头脑冷静清醒，如游客旅途中遇到麻烦，尽努力帮助游客解决问题，并安抚客人情绪，让游客在旅途中保持愉悦心情。

　　导游应善于交际，可以广交朋友，但是需要了解游客性格，因为成长环境的不同，人的性格也千差万别，与客人交谈中要忌讳一些隐私问题，关注性格孤僻、内向的游客，注意言辞。调节气氛也需注意恰当的方法。

　　以上为我导游工作的总结，但是工作中仍存在着许多的不足，在今后的工作中，我会不断的充实自己，不断学习导游知识，提高业务技能，让更多的游客了解这个美丽的城市，让来过的游客永远不会忘记春天河口盛开的桃花，秋日落满银杏的xx，历史悠久的xx，还有美丽的xx，以及那座颇负盛名的xx，努力为旅游业贡献出自己微薄的力量。

**导游年终个人工作总结3**

　　我一直坚信旅游业是一个大舞台，有幸登上这个舞台，我更加坚信自已会在舞台上有大的施展！

　　——题记

　　自\*年进入旅游业，\*年考取导游资格证，从事导游工作近7年。7年来，导游生涯充满了欢乐与泪水、成功与失败，充满了爱与恨、得与失，真可谓“谁解其中味，甘苦我自知”，但是我爱导游，我坚信自己就是“活在风景中的人”，更加相信，旅游业是一个大舞台，自己可以有所施展，有所成就。辞旧迎新之际，回顾一下从业七年的历程，总结一下导游工作的心得体会，我想对自己将来就会大有裨益。

　　>宠辱不惊，去留无意，导游之心态篇

　　自申领导游证之后，已记不清自己曾出团多少次，带领多少名游客出行了，全国的名胜古迹、青水绿水基本上走了一个遍。这中间除了视野、见识和阅历的收获之外，还有就是心态。刚刚带团期间，心高气盛，热情满怀，感觉自已什么团都可以带，什么线都可以走，颇有些“初生牛犊不怕虎”的勇猛；随着时间的推移，历练的增加，变得有些谨慎有余，而魄力不足了，每每接到一个团，总是寻思怎样去安排，会不会出现哪些问题，少却了当初的果敢，如履薄冰一般；再到后来，每个旅游团能带出什么效果，哪些问题可以处理，哪些事情需要预防，都已在出团之前有一个心理预期了，当时感觉自已就像诸葛亮，“未出茅庐”，可以给旅游团的整体效果打分了，但一两个团队效果与预期相关甚远，游客的一两个问题回答不上了，又一下子猛醒，原来自已所知如此之少……。

　　我想正是这样一个反反复复的心态变化，使得自己渐渐成熟。我想做为导游来讲，心态最为重要，《菜根谭》里的名言可以成为我们导游工作人员的座佑铭：去留无意，望天上云卷云舒，宠辱不惊，看庭前花开花落。

　　>欢言得所憩，美景聊共挥，导游之讲解篇

　　唐李白曾有诗“美酒聊共挥”，套用到导游工作应该改一字作：“欢言得所憩，美景聊共挥”，导游是游人之师，游客之友，其主要职能是讲解服务。一个优秀的导游应该是通今博古的杂家，应该是泰然自若，口吐珠矶的谈家，应该是随机应变，口若悬河的纵横家，更应该是温文尔雅，谈笑风生的儒家，他能够带领游客，在谈笑之间以激扬文字，指点江山。

　　很多导游员总是埋怨游客越来越难带，其实，是因为随着旅游日益走进人们的生活，人们出游次数的越来越多，旅行者的见识与阅历以及消费理念变得成熟了，而导游员的职业水平从整体上没有相应的提高所致。

　　1、自信，导游讲解的原动力

　　导游要有充分的自信心，自信心直接影响着讲解水平的发挥与游客的信任感。引用谈判界的定律：权力基于人的看法，如果你认为你拥有权力，那么你就有权力；如果你认为你没有权力，那么你即使把握着有权力，你也不会使用它。导游有将景点介绍给游客的权力，有决定在什么地方讲，讲什么的权力；导游也有选择具体游线的权力，等等。只要导游认识到了这个由广大游客赋予导游的权力，认真准备、练就扎实的基本功，就不会也不该发生怯场现象，从而在任何场境下都能从容地带好团，讲好景。

　　2、得体，导游讲解的基本点

　　导游讲解要得体，就是语言体式上的恰如其分，即既能合乎讲解内容，讲解场境，又能反映导游的讲解风格。首先，导游语言要有整体的和谐感，导游作为一种特殊的讲演者，其和谐感体现在：语言严谨而不呆滞，活泼而不轻率，幽默而不油滑，亲切而不低俗，明白而不粗浅。其次，导游语言要有分体的适应性，即针对不同的景观，运用不同的修辞词汇，采用不同的基调。如自然山水导游语言的轻快，园林建筑的斯文，文物古迹的凝重，革命史迹的庄重，主题公园的高亢等。要因景因文，各有所宜。再次，导游语言要有个体的独特性，这主要是指导游个体的讲解风格。即语言风格应与导游员个体气质、修养相吻合，或平和舒展，或朴实简洁，或严谨详实，或情真意深，或激情昂扬。

　　3、对象，导游讲解的难点

　　导游讲解最难征服主要来之于两类人，一是同行，即同在一个景区内讲解的导游；二是游客中的佼佼者。事实上，任何一个高明的导游都会随时随地遇上超过自己的强者。但是，寸有所长，尺有所短。如果导游看不到自己的长处，甚至将长处也视为短处，那么，也就无法开展任何一项社会工作了。老练的导游，他们为了维护自己的尊严与自信心，常将游客看成学生和听众，做到“台上目中无人，台下虚怀若谷”。既然已经“粉墨登场”，那就要有“全无敌”的气概。这不是盲目狂妄，而是建立在“台下”练就的良好素质基础之上的自信。

　　4、干扰、语误、忘词，导游讲解的考验

　　导游讲解还要面临着如何对待游客干扰的问题。每个游客的成长经历不一样，学识、志趣、品行也千差万别。导游在讲解过程中，时常会有游客对导游发出各种干扰信息。其中有非消极的干扰，如插话，私下讲话；也有消极干扰，即故意刁难导游，做出各种不和谐、不礼貌的言行。这就需要导游给予恰当的回复，对于这些不够友善的干扰，或者给予循循善诱，或者不予理会，一般不应该采取批评和训斥，以免游客产生逆反心理和对立情绪，导致导游工作难以正常进行。

　　导游讲解应该意真辞切，理当气蕴，品贵神运，一字不易。但是，“智者千虑，必有一失”。导游在讲解中难免会发生口误或忘词等自身失误。字字珠玑、滴水不漏者毕竟是少数。口误既出，可按正确的讲法重复一遍，勿使谬种流传，确保讲解内容的可信度，置之不理是不行的。导游讲解都是脱稿讲解，随时都有中途忘词的可能。中途忘词会影响讲解的连贯性，影响讲解内容的全面性，进而有损讲解质量。要避免中途忘词的尴尬场面，最要紧的是熟记讲解内容，尤其是那些格言警句等精彩部分，都必须花时间记熟在心；对于那些临场记忆不起来的，可以省略不讲，或者干脆设置悬念，延至下次讲；也可以“嫁祸”于游客，设置某个问答，请游客为代言人，帮助自己摆脱困境。

　　现场讲解应该遵守预先编排的时间表，在设定的时间内完成某个景观的介绍。一旦某个景观讲解超出规定时间，就会影响下一游程的正常安排。因此，若是遇上时间不富裕，讲解内容将超出时间许可范围，导游就必须对所讲内容进行技术处理，现时调整讲解策略。在基本上保持完整的讲解体系下，删除部分内容，尤其是无关紧要的传闻、故事、闲聊，或将详叙改为概述都是可取的。需注意的是，“虎头蛇尾”、“拦腰一刀”等是不适合的做法。

　　5、超限逆反，导游讲解的误区

　　超限逆反是指冗长的讲解，超出游客心理承受能力；或者，导游因为游客赞成自己的观点，就滔滔不绝，讲个没完，这样，使游客的反应由原来的兴奋状态转为抑制状态，产生超限逆反的心理。为防止超限逆反，导游讲解内容即使是游客感兴趣的内容，也要适可而止。要考虑不同层次游客的信息承受能力，包括信息内容与信息数量，过少传递信息，讲解内容偏少单薄，不是优质服务；过多传递，讲个没完，也未必是为所有游客称道的优质服务。两种方法，出发点不一样，结果都一样。一个大家都感兴趣的话题是不会引发游客逆反心理的。美国伯克利加州大学格赖斯教授以为，人们谈话之所以能顺利进行，是因为谈话双方都能够遵守“四个准则”：谈话内容涉及的信息充分却不多余；谈话内容真实可靠；话语与话题有关；表述清楚，简洁明了。导游在景观讲解中，能很好地把握上述“四个准则”，就能有效地制止超限逆反的发生。

**导游年终个人工作总结4**

　　时间过得真快，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，但是你，时间不等人，日月老人将要给20xx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，不论酸甜苦辣，我总是一个“乐”字，现在我把这一年工作的乐趣给归拢一下，从中总结经验，吸取教训。现将工作总结如下：

　　>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，这一年，带过的旅游团队已经记不清了，留在我感觉里的是忙和乐。

　　>二、学理论，学知识

　　从业一年来，我一直严格要求自己，作为一个国内专业的导游员，我时刻劳记着热爱祖国，热爱人民，热爱祖国几千年的优秀文化，认真学习各项政治政策，经济政策，学习挡在新的历史时期的主要理论，用来武装自己的头南，在思想上紧跟形势，努力使自己成为具有优秀道德品质，高尚的职业情操，遵纪守法，尽职尽着的导游员，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，在学习中坚持勤动眼，打量的阅读有关景区。经典的资料和有关风光民情的书籍，勤动手，打读到看到的相关资料都分类管理，以丰富自己的知识，增加自己的见闻。

　　>三、学技能，多实践

　　导游工作是一个知识集密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，分析能力，解决问题能力等，在告诉实践中逐步的总结，不断提高自己的业务技能和服务水平。

　　>四、带团的方法

　　1、掌握好游览节奏，在实施旅游计划中要做到“有张有弛，劳逸结合，有急有缓，快慢相宜”，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，使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，多数与少数关系，劳逸关系，在团中处理好这几个关系，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，交朋友沟通了解做起，交朋友从尊重对方做起。导游员和游客相处不要争强好胜。满足一时的虚荣，不要保持融洽的气氛，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改进和完善。今后仍要不断学习旅游知识，努力提高自己的业务技能，提高为游客的服务水平，为旅游业的发展做出自己的贡献。

**导游年终个人工作总结5**

　　回顾今年，对于我来说是丰收的一年。从事导游工作快三年了，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。

**导游年终个人工作总结6**

　　从业至今，除了带团实践，不断的思考和总结是必要的，利用业余时间，在20xx年上半年，我在培英旅游学校任教，主讲导游业务，在教与学中，也算是对个人从业的系统总结。

　　在旅游从业过程中，我根据自己的心得体会，以及对旅游业、导游工作发展的要求，我整理并写出了《七十二个旅游策划狂想》、《夏令营的深度思考》、《瘦死的骆驼比马大》、《别拿豆包不当干粮》、《别把人不当人看》、《幽默导游词》等文章，并发表在同程刊中，在同业中产生了一定的反响。另外有《崂山行》、《蓬莱寻仙》、《西山游记》等多篇游记发表在沧州晚报上。

　　在20xx年9月参加河北省中级导游资格的考试，并获通过。

　　在旅行社工作期间，策划了走进自然（走进大山、走进草原、走进海洋）三部曲夏令营、吴桥双百工程千人游、休闲旅居团等系列旅游策划活动。

　　在实践中思考，在思考后实践，提高自我，超越自我，我坚信，自己的人生历程将因旅游而放出异彩。

**导游年终个人工作总结7**

　　我是导游部的成员xxx。今年x月x日，我走出xx校门，变成社会人，光荣的成为了xx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xx扎根、收获幸福的自豪。细数工作以来的x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，点滴细节，汇成一张成绩单，下面请允许我做介绍：

　　>一、善于适应环境，做合格职业人

　　回顾20xx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xx日，xx旅游区正式荣膺\"国家xx旅游景区\"，x月xx日，xx游客中心正式投入运营。作为xx的第一代导游员，我更有责任、更有义务为\"全面走进xx时代\"、迎接\"xx明天更美好\"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，作为xx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xx个，（担当全陪导游x次，地陪导游xx次，计xx个工作日。其中xx类接待团x个，旅行社老总踩线团x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，xx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xx月，xxx在我们游客中心正式运行。作为xx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。20xx年xx月，xxx被团区委授予\"优秀志愿者组织\"，本人也被授予\"xx区生态环保志愿者之星\"称号，还被团区委推荐为\"xx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xx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xx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xx共同发展，再创佳绩！

**导游年终个人工作总结8**

　　时光是一个永远不知疲倦的老人，他的步伐永远是那么准确而飞快，转眼20xx年已经飞逝，我们迎来了崭新的202\_年。我所从事导游工作，又经历了一个年头，我喜欢这个工作，不论苦辣酸甜，我总是一个“乐”字“。现在我把这xx年工作乐趣给归拢一下，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。

　　通过xx年的工作实践，我深深的会到，取得了导游证，并不代表你就是一个合格的导游员，而是要不断的学习、充实、提高。因此xx年来我一直严格要求自己，热爱导游工作，认真学习导游知识，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。

　　根据旅行社安排，作为导游员的我，带团是我的首要任务。这xx年来，带过的团队数量已经记不清了，留在我感觉里的是：忙和乐。刚从云上飞下来，又从水上漂过去；才听罢火车的汽笛声，又闻见汽车的马达响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。坚持”宾客至上、服务至上、为大家服务、合理而可能的“的四大服务原则细致、热心、周到的作好导游服务工作。也就是一切工作以游客者为出发点，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、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，合理又能实现的就努力去做，如果没有作好或是已经错过机会，就想办法及时弥补，以求限度的达到游客的满意。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，细心细致、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。

　　导游职业与其他职业有一个显着的不同，那就是你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，导游职业无穷魅力正是源于我们对服务的感知和热爱，他不仅仅只被看成一份工作，而更应该被珍视为一个价值终身追求的事业。虽然干导游这行并非我初衷，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。

　　回顾20xx，展望202\_，我会继续以饱满热情的态度迎接每一个团队，接待好每一位游客，以便提升自己的能力水平，争取做一个更加优秀的导游员！

**导游年终个人工作总结9**

　　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xxxx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，xxxx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202\_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，别拿乡长不当干部，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。

**导游年终个人工作总结10**

　　时光是一个永远不知疲倦的老人，他的步伐永远是那么准确而飞快，转眼20xx年已经飞逝，我们迎来了崭新的202\_年。我所从事导游工作，又经历了一个年头，我喜欢这个工作，不论苦辣酸甜，我总是一个“乐”字“。现在我把这x年工作乐趣给归拢一下，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。

　　通过x年的工作实践，我深深的会到，取得了导游证，并不代表你就是一个合格的导游员，而是要不断的学习、充实、提高。因此x年来我一直严格要求自己，热爱导游工作，认真学习导游知识，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。

　　根据旅行社安排，作为导游员的我，带团是我的首要任务。这x年来，带过的团队数量已经记不清了，留在我感觉里的是：忙和乐。刚从云上飞下来，又从水上漂过去；才听罢火车的汽笛声，又闻见汽车的马达响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。坚持”宾客至上、服务至上、为大家服务、合理而可能的“的四大服务原则细致、热心、周到的作好导游服务工作。也就是一切工作以游客者为出发点，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、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，合理又能实现的就努力去做，如果没有作好或是已经错过机会，就想办法及时弥补，以求限度的达到游客的满意。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，细心细致、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。

　　导游职业与其他职业有一个显着的不同，那就是你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，导游职业无穷魅力正是源于我们对服务的感知和热爱，他不仅仅只被看成一份工作，而更应该被珍视为一个价值终身追求的事业。虽然干导游这行并非我初衷，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。

　　回顾20xx，展望202\_，我会继续以饱满热情的态度迎接每一个团队，接待好每一位游客，以便提升自己的能力水平，争取做一个更加优秀的导游员！

**导游年终个人工作总结11**

　　时光如梭，白驹过隙之间，20xx年又将宣告结束。慕然回首我已在导游行业度过了5个年头，一直以来我好像也只是在不断地前进，没有做过工作总结。一切所取得的成就自然也不知是缘何而来?

　　时至岁末，今天难得有时间，我决定静下心来，做好一篇详细的工作总结，回顾一下自己这三年来的成败史。

　　首先在工作总结中我要谈到的是兴趣爱好，看过《疯狂的赛车》这部电影的人应该知道这样一句台词“干一行爱一行”，这句话说得很对，导游是我的个人最大的爱好，我这人喜欢旅游，也喜欢和别人去交流，因此我感觉导游是我比较喜欢的职业，只有你喜欢了你才能将其做好，所以在这三年的导游工作中，无论遇到什么艰辛与磨难，我都没有动摇过自己做导游的梦想，自然我也就感觉这些磨难才能让我真正的感觉到做导游的乐趣。

　　其次在工作总结中我要谈到的是学习，一直以来我都是这样比喻导游的，我认为导游就是一个历史知识的百科全书，我们的职责就是为游客提供详尽的历史知识，这样一来我们就要保证自己要时刻的去学习新的知识，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。

　　最后在此次的工作总结中我要为大家分享一点我的带团经验。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。

　　以上内容就是我这三年来的工作总结，虽然写到的并不是很多，但是我觉得要想把导游做好就必须先学会做人，导游其实是一份颇具内涵的工作，更多的是重在自身的修养。

**导游年终个人工作总结12**

尊敬的各位领导：

　　我是导游部的成员顾德乐。今年7月8日，我走出旅校门，变成社会人，光荣的成为了太旅的一员。我非常高兴，这高兴不仅源于我对导游这一职业的向往，更有我对能在太旅扎根、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太旅大家庭的温暖，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20xx年，是极不平凡的一年，也是充满希望、迎接挑战的一年。今年1月16日，吴中太湖旅游区正式荣膺“国家5a级旅游景区”，6月22日，苏州太湖游客中心正式投入运营。作为太旅的第一代导游员，我更有责任、更有义务为“全面走进太湖时代”、迎接“吴中明天更美好”而奉献青春。

　　来到太旅，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7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。政府类接待团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。

　　游客中心接待方面，43批次客人中，包括俞书记、金区长在内的政府类接待14次，兄弟单位以及旅行社老总参观团9次。我不断推陈出新，整理完善游客中心讲解词，以“接的不同人，说不同的话”为标准，渐而讲解得到了领导的悉心指导与高度肯定。

　　>三、勇于担责扛担，配合组长工作

　　8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，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。今年10月，太湖绿v站在我们游客中心正式运行。作为xxxx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，太湖绿v站被团区委授予“优秀志愿者组织”，本人也被授予“xxxx区生态环保志愿者之星”称号，还被团区委推荐为“xxxx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xxxx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，与太旅共同发展，再创佳绩!

**导游年终个人工作总结13**

　　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！

　　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：

　　>一、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。

　　>二、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。

　　>三、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。

　　>四、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。

**导游年终个人工作总结14**

　　20xx年马上就要过去了。今年是刚刚大学毕业，是工作的第一年，从毕业到现在，回想一下，收获还是颇丰的。

　　导游是一个从事服务的行业，而且很辛苦，当然见识也是颇多的，也很锻炼人。这几个月见到了很多的人，可以说见的人五花八门，城里的，农村的，高学历的，低学历的，有钱的，没钱的，和气的，暴躁的，各个行业的人，总结起来看，就是有素质的和没素质的。所以，对我认识社会上的人，了解这个社会，起来很大很大的作用，让我在毕业不久就很深的了解了这个社会，这是我当导游最最大的收获，可以说这半年的收获。

　　今年刚刚注册了IC卡，5月份拿了回来，很高兴，很想做全职的导游，找一家好的旅行社工作，但是没有经验，找工作的渠道也少，所以就做了兼职。因为没有经验，吃了很大的亏，旅行社真是一个挣钱的企业，不但可以挣到游客的钱，而且可以黑到导游的钱，真是佩服啊，也真为这个行业而担忧，导游的工作虽然收入不错，但待遇实在是太差了，可能是我刚涉足到这个行业，对这个行业还是不很了解，可能很多的旅行社的老总还是好的，但我遇到的那一个，我会记住一生的，真是有钱就能开旅行社了，素质真是差啊。更多工作总结尽在工作总结频道

　　明年是我正式开始好好工作的第一年，心里充满了希望，希望明年是丰收的一年。希望我能找到一家让我满意的旅行社，认识更多的旅游界的朋友，让我能在这个行业中走的更远，走的更靠前，当然，不能离开那个主题，能挣到我理想的Money，虽苦亦乐!今年冬天，我会花大力气给自己充电，提高自己的能力，掌握更多的知识，为今后的工作打下坚实的基础，争取明年有能力去参加中级导游员的考试，去参加明年的导游大赛，为自己的目标而奋斗!

**导游年终个人工作总结15**

　　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，大部分时间在重庆，四川这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，比如西安延安、桂林北海、张家界、九寨沟、康定等等;又去了以前曾经去过而又留下很多回忆的地方，比如湖南湘西凤凰古城、四川阆中、江津中山古镇等等。

　　>盘点一年所带的团，总结如下：

　　1、记忆中带团最愉快的经历

　　九寨之旅：带团以来最开心的一次。

　　其次是西安延安之旅、桂林北海之旅、阆中之旅、凤凰之旅

　　2、记忆中带团最恼火的经历

　　(1)给JL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)国庆丹巴环线之旅，散拼团，客人又是我带团以来最恼火的，抢房间抢座位，豪不谦让。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多米高的折多山上。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。不过总算我们都活着回来也算知足了。

　　3、记忆中带团最感动的经历

　　因为和JL旅行社的经济纠纷，使我在桂林北海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;在北海银滩海边玩耍，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。

　　4、记忆中带团最伤心的经历

　　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。

　　5、记忆中带团最郁闷的经历

　　带团去湘西凤凰，因为火车票难买，旅行社买的始发站的火车票，但是由于始发站到重庆已经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。

　　6、记忆中带团客人出现的经典事情

　　12月去四川九寨沟一共住三个晚上，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。

　　重庆某变压器厂职工在阆中住宾馆，一个女的因为来月经把白色床单污染了，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。

　　7、记忆中因为带团出现的几个之最

　　(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

　　8、这一年工作中不足的地方

　　(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06年愿望，给母亲买了周生生的金镯子。因为带团去的地方多收藏了很多纪念品。

　　9、对于20xx年的期望

　　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！