

导游工作总结合集

篇1：导游工作总结

xx年是不平凡的一年，xx年我从学校走了出来，把两年里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。xx年6月开始我在南岳衡山从事地接导游导游工作，时间不长，资历也不深，而感慨却颇多：

“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、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。

回顾，展望，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！

篇2：导游工作总结

“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。出国留学网

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。

篇3：导游工作总结

只有回首，才能感觉时间的流逝；只有回首，才能知道一年的收获。

这是一个特殊的年份，从《20xx》上映以来，多少人被这部世界末日的影片给带带来的震撼笼罩下来了。谁能清楚的知道，20xx-12-21这一天，我们是否真的能平安度过呢？幸好，22日的早晨，久违的太阳普照大地，新的一个纪年轮回又在这一天的到来获得了重生，一年一度的导游年检工作也随之而来。

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导，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，不让他情绪激化，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，记住他的名字，时不时的喊出他的名字，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，猴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。

篇4：导游工作总结

时间过的真快，又是岁末了，作为导游员的我好像还没能回味过来这一年的味道，适应这季节的改变，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，又经受了一个年头了，我喜爱这个工作，不管苦辣酸甜，我总是一个“乐”字。如今把这几年工作的乐趣给归拢一下，从中总结阅历，汲取教训以备来年奋马扬鞭，更好的带着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

依据旅行社的支配，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；才观赏桂林山水的秀美，又看到“大漠孤烟”的壮阔。夏令营孩子们欢快的歌声，夕阳红老人们美好的笑脸，盛世北京和谐的音符。还有华西村人美妙的蓝图，南街村人不懈的追求……。这一切常常在我眼前出现，是我深深的感受到了我工作的意义所在，从心里喜爱导游这一工作。

二、学理论、学学问

从业多年来，我始终严格要求自己，作为一个国内专业导游人员，我时刻牢记着喜爱祖国、喜爱人民、喜爱祖国几千年的优秀文化，仔细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。主动参与省市旅游局组织的培训班，仔细学习导游学问、导游业务；业余时间细心学习《汉语言文学学问》、历史地理文化学问、《心理学》、《公共关系学》、《政策法规》，仔细阅读相关的经济学问、社会学问、旅游学问，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

导游工作是一个学问密集型和高智能的服务工作，除了要求导游员要有广博的学问外，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学问信息、传递审美观念、播洒中华文明的重任，因此导游语言必需科学、规范，传递的信息必需正确无误，这样更能够吸引游客的留意，满足游客的“求知”愿望，我们才会得到游客的敬重和尊敬，这是顺利完成旅游打算的重要前提。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，而人的构成又是冗杂的，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需学会处理人际关系，学会擅长和各种人打交道。在旅游过程中各种各样的状况都有可能出现，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。

时时提示自己“勤动口”向专家请教先进的阅历和方法，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，在实践中稳固学到的学问；“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、学到的学问和方法，阅历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，擅长动脑，把学到、收集到、看到的名作甲篇、学问阅历都分类整理，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。

四、几点带团的方法

1、把握好游览的节奏。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确实切。在带团过程中，我们导游员除了丰富的学问，生动形象的语言来为游客作好讲解服务外，更要学会把握和掌握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，心情不同，一个人一天会有多种心情的改变，做为导游员要随时把握游客的这些现象，在实施旅游打算中要作到“有张有弛，劳逸结合”，依据团队的实际状况支配有弹性的活动日程，努力是旅游过程既丰富多彩，又松紧相宜，让游客在轻松开心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，要视具体状况掌握好游

览的时间、速度，依据游客的年龄构成，对老年人要走的慢一些，讲的慢一些，尽量削减剧烈活动的项 目，要学会适合老年人的习惯语言，沟通方法；对待年轻人，可以走的快一些，讲的节奏快一些，适当的支配一些年轻人宠爱的活动项目；对待青少年，在游览的过程中要留意寓教与乐，要更多的把旅游和学学问结合起来，同时适当的支配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”依据不同的团队，从实际状况出发，支配好、组织好旅游活动，是旅游者获得乐趣和享受，这才是一次胜利的导游活动。

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冗杂的，有身体好的，精力充足的，盼望速度快一些，活动量大一些，而年老体弱的则盼望沉着轻松，不情愿太紧急、太劳累。这时我们就要依据实际状况分别予以对待，根据旅游者的体质、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相互协作，或前后或穿梭在各小团队之间，对年老体弱的要重点照看。这样既敬重了旅游者的愿望，又是他们各得其所，各取所乐。在游览过程中常常会出现对日程支配意见不一致的现象，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。一般状况下本着求同存异的原则，查找大家都喜爱、愿意的共同点，形成统一的选择，这是最理想的解决方法。假如共同点不简单找到，则要实事求是的给游客说明状况，请团队领队或德高望重的人物进行协调，查找合理而可能的变通方法，动员意见不同的各方互相作出让步，本着少数协作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开心的心情，必定回影响旅游者的游兴。我们要合理支配日程，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，就能带出一个和谐快乐的旅游团队，胜利的完成一次旅游活动。

3、多沟通、交伴侣。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、心情稳定，另一面少言、孤傲、忧郁，这类人不易沟通，但却很重感情，一旦认可你不会轻易转变。作为导游要通过观看、沟通了解游客，正确的区分客人的性格类型，采纳敏捷的方法，因人而异，适时适合的进行沟通，随时观看游客的心情改变，准时调整策略方法，始终保持和谐快乐的团队气氛。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到达良好的效果。为此，一个很好的方法就是导游和游客真诚的交伴侣。交伴侣要从敬重对方做起，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，与微小处显真诚。和游客交伴侣，要有一颗平常的心态和包涵的心态，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”式的伴侣关系。

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良和完善。今后仍要不断的学习旅游学问，努力提高自己的业务技能，提高为游客服务的水平，为旅游业的进展作出自己的奉献。

