

## 导游年底个人工作总结

### 篇1：导游年底个人工作总结

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xx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。xx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涯，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xx年的工作中，我将会更加努力学习相关的知识和文化，努力总结xx年工作的失误和不足，使自己在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。

## 篇2：导游年底个人工作总结

不知不觉又是一年，算算做导游已三载有余。光阴似箭，对我们做导游这行

来说时间就是一个月出两三趟团就过了，忙过了旺季一年就过了。又到了年底,今年的导游工作即将结束,回顾这一年的工作,真是丰富多彩。虽然每一次带团都走着同样的路线,但是每个团的人员都是不一样的。所以每个团都会消失这样那样的问题,而自己就在解决这些问题的过程中吸取着不同的阅历与教训。渐渐的让自己由新导游一步步变成老导游,其中的酸甜苦辣只有自己才能深深的体会。

在外人眼里觉得做导游是一个让人艳羡的工作,可以处处游玩,还不用花钱.可是其中的苦与累只有做导游的自己才能体会.还真是隔行如隔山啊!还有不少客人会说做导游那可是很赚钱的,可是有谁会知道导游赚的每一分钱都是那么地不简单,可以说确确实实是汗水钱!导游要有超强的耐力,带着客人登山玩水,无论条件多恶劣都要时刻以客人的利益为重。而我就是那个在天气最热的时候特地往热带海滨城市跑的导游，人家都说湖南妹子都很美丽，特殊是导游肯定是个美女了。惋惜很圆满的是我这个导游已经被晒成黑玫瑰了。哈哈!

每个导游都会盼望自己成为一名优秀的导游员。要想成为一个好导游在我的认知里面就要做到以下几点,在这里我就来总结一下导游工作中必需要把握的几点：

第一点,熟识路线，节约珍贵的时间。

这里所说的路线要熟不是单指知道每个要去的景点位置在哪里，还要清晰在景点四周路线的走法。以便遇到堵车的状况可以准时地转变路线,来争取时间。还要留意哪些路线是单行线,不要误入其中,以免惹上不必要的麻烦,耽搁时间!假如因为消失了不熟识路线的问题而耽搁了珍贵的时间，客人就会不兴奋，会指责你的工作不到位，身为一个导游怎么可以不知道游玩的路线呢?很简单让客人产生不必要的误会。导游对路线的熟识度就得像出租车司机一样厉害。同时你对路线熟识,也会让你在游客心中留下一个好的印象,会增加对你的信任度。假如有游客丢失,就会第一时间告知你,让你立刻知道她在什么位置,节约许多查找游客的时间!这就是熟识路线的好处!

第二点丰富学问，应对客人的提问。

导游在游客的心中是上知天文下知地理的。你就得像一本百科全书，能回答客人提出的各种问题，这样才不会影响你在他们心中的形像。这就要求我们博览群书，给自己不停的充电。客人来自五湖四海,各个民族,各个阶层，每人都会有各种不同的提问等你来解答。学问的丰富,不只是课本或是书上的学问,还得懂得民间的趣事,和正在发生的新闻,以及每天的天气等，这就需要我们增加自己的爱好，广泛学习社会各方面的学问，树立终身学习的理念。现在的客人都是读书人,提问也会越来越难,假如你有一个问题说错了,那客人就会在意见单上控诉你的讲解学问面不广。所以我们要不断丰富我们的各种学问，才能如鱼得水的应对客人的提问。

第三点服务大方，工作细心爱护。

我们的工作和服务行业,对象是人。我们要把游客当成上帝,对待任何游客都要热忱,脸上时刻要挂着笑容。假如你在带团时遇到不兴奋的事情,也不能面对着客人表露出来,也要

把郁闷的心情藏在心底,有再大的委屈,也得等到工作结束之后再发泄。这就要求我们导游应学会合理掌握自己的心情。客人遇到任何困难就得立刻解决,要替客人想到一切可以帮忙的事,要学着像保姆那样把全部的事情都想到,做到,支配客人的住宿,吃饭,起床的时间,留意事项,一一都要说到,假如说不到,就会影响你的第二天的行程,客人会说你工作不到位,甚至还会投诉你。所以我们要具备一个万能保姆的水平和心态!

#### 第四点协调工作,解决客人问题。

游客是来自全国各地,所以有着不同的要求,也会发生不同的事情。由于地域的不同,饮食习惯差异大,就餐风格不同。比如湖南人喜爱吃辣的菜,但是北海当地的菜都是以清淡为主,还有一些少数民族的伴侣们有一些自己的风俗习惯,比如不吃猪肉,这时你就要和饭店协商,做符合这个团队地域口味的饭菜。晚上支配房间,客人不同意或有什么特别要求,这就要你和宾馆协调更换新的房间等事宜。到了景点,要合理支配巡游时间。让大家统一有个时间观念并且一起遵守,尽量不要让人耽搁时间而影响行程,同时还要协调好客人不要内部起意见!这样才会确保你的工作顺当进行。最主要的就是和司机,还有全陪或是地陪导游也要相互处理好关系,哪个环节搞不好,都会让你的工作出问题!带领客人进行购物的同时,不但要完成旅行社支配的任务,还要让客人买的兴奋,假如遇到买到劣质商品,你还要协调商店,退换货物,关心客人弥补损失。所以导游还要把自己当成外交官!客人消失问题,你就要来处理,你虽然不是万能的,但是在客人的心里就是全能的,你就要出面来协调。

#### 第五点头脑敏捷,增加应变力量。

导游在带团的过程中,会发生各式各样的意外大事。如遇到客人丢失,或是客人有财物被偷等等。这时导游肯定要冷静,关心客人报案,解决事情。遇到重大事帮,头脑也要敏捷的处理事情。要具备遇事不惊的力量!同时还要有超强的说服力,安抚好客人的心情,有条不紊的解决突发状况。

以上五点就是我自己对导游工作的阅历总结,或许我还有许多缺陷,需要不停从工作中去学习。自从做了导游以后我才发觉,可以学到许多层面各种各样的学问,同时视野也会随着工作的积累越来越开阔。

### 篇3:导游年底个人工作总结

我是导游部的成员顾德乐。今年7月8日,我走出旅校门,变为社会人,荣耀的成为了太旅的一员。我特别快乐,这快乐不单源于我对导游这一职业的神往,更有我对能在太旅扎根、收获幸福的骄傲。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觉到太旅大家庭的暖和,自己也在不停的实践过程中获得了工作上的打破和个人的成长,这些成绩获得和领导的关怀、同事的帮助是密不行分的,点滴细节,汇成一张成绩单,下边请同意我做一一介绍:

#### 一、擅长适应环境,做合格职业人



回首2017年，是极不平庸的一年，也是充满希望、迎接挑战的一年。今年1月16日，吴中太湖旅行区正式晋升"国家5a级旅行景区"，6月22日，苏州太湖旅客中心正式投入营运。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"吴中明日更美好"而奉献青春。

到达太旅，到达导游部。我就秉承"干一行，爱一行"的原则努力适应新环境、新变化，果断听从领导安排，和同事间成立友情，经过实地踩点学习景点知识，并在实践带团中不停探索怎样提高服务水平。在这里，作为90后的我，正以崭新的相貌，谦虚的姿态，迎接八方贵宾，服务地方旅行业。

## 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。此中政府类招待团3个，旅行社老总踩线团6个。热忱的介绍，周祥的服务让旅客印象深刻。

旅客中心招待方面，43批次客人中，包含俞书记、金区长在内的政府类招待14次，兄弟单位以及旅行社老总观光团9次。我不停革故鼎新，整理完美旅客中心解说词，以"接的不一樣人，说不一样的话"为标准，渐而解说获得了领导的尽心指导与高度必定。

## 三、勇于担责扛担，配合组长工作

8月份，我参加的景区企业组织的竞聘。固然预料之中的落第，但是领导的必定让我更添足了动力，鼓足了劲头。我配合部门组长工作，全力分担部门工作。尔后，同城网服务台交由我负责，主动联系，踊跃工作，获得了两方领导的高度好评。今年10月，太湖绿v站在我们旅客中心正式运转。作为吴中区团代表，我有幸成为了这里的一名青年志愿者，并负责起上下交流、内外联系和平时性工作。爱心义卖、旅行咨询、景点宣传，都收到了必定收效。今年代，太湖绿v站被团区委授与"优异志愿者组织"，自己也被授与"吴中区生态环保志愿者之星"称呼，还被团区委介绍为"苏州市优异青年志愿者"荣誉候选人。

## 四、乐于参加活动，提高综合修养

我乐于参加各种活动和竞赛，我以为这不单能丰富自己的经历，也能提高个人的修养。自工作以来，我先后参加了区志愿者培训、企业diy讲课老师培训以及企业勤廉书画展等活动，开辟了视线，陶冶了情操。同时踊跃参加企业组织的各种竞赛，如景区企业导游员大赛，景区企业主持人大赛等，均荣获"第一名"的好成绩。在刚才结束的吴中区解说员大赛上，我一举夺得"金奖"，为企业博得了荣誉。

## 五、勤于学习思虑，不停夯实基础

我极富求知欲，由于这不单是个人所求，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没法更优异。所以，我经过利用业余时间念书解疑，活学活用，并实地观察，虚心学习，以提高自己修养和知识贮备量，以此为旅客供给文化解说，做出文化大餐

。

自然学是无止境的，服务亦这样。前些日，我与单位正式签署了合同，我特别惊喜，特别感人。但沉着之余，也有各种反省。反省自己在解说过程中能否就地取材，因人而异?与优异导游间的差距在哪里?反省自己在服务中还需完美哪些方面?明年能否能做到让全部的客人快乐、满意?的确，个人有待提高的太多太多，不论知识贮备、个人修养仍是服务技术。我愿努力奋斗，不懒惰，不摇动，与太旅共同发展，再创辉煌!