

最新导游工作总结(通用9篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。那么，我们该怎么写总结呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

导游工作总结篇一

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。一年一度的导游年检工作也随之而来。

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！

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。

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，说什么要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，让你做得好到让客人不好意思！

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！

□

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。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。这又是什么原因呢？张家界事件至今无音讯，长沙打导游事件亦是如此，政府职能部门在做什么？在此，我还是一样的要跟旅游相当部门说说：请你们不要总盯着导游看，看看这个旅游行业已经成什么样了吧？导游的名声真的是导游自己坏了吗？不得不承认有些老鼠，有些蛀虫，但我相信，这个行业里的这类人还是极少部分的，更多的是想用自己的劳动换取应有的报酬。

导游工作总结篇二

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。

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。

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“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。

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xx区讲解员大赛上，我一举夺得“金奖”，为公司赢得了荣誉。

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哪些方面？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！

导游工作总结篇三

本人在工作中具有较强的敬业精神和良好的职业道德，热爱党、热爱社会主义、热爱教育事业，能够做到敬业爱岗、为人师表、团结协作、勇于创新。积极完成校领导安排的各项工 作。作为学科带头人，我不仅自己做到认真负责地完成各项教学和科研工作，而且能够充分地调动了中青年 教师教学和科研积极性，有力地促进了学校的教研工作，基本满足了教学工作的需要。

我勤奋踏实地做好自己的教育教学工作，不怕苦，不怕累，勤勤恳恳，兢兢业业并富有开拓精神。想通过自己的付出，带动学校更多的老师充满热情地投入自己的工作，营造一种“比、学、赶、帮、超”的积极上进的工作氛围，爱自己的学生，爱自己的工作，从而促进学校、学科各项工作的开展。

我认真准备每一节课，精心备课。在备课时，不仅要备教材，还要备学生，让学生在有限的的时间里学会更多的知识。随着新课程改革的不断深入，学校大胆引进了“批注式阅读教学”这一新的教学模式，在实验中，我认真钻研，在网络上大量浏览有关批注式阅读教学的资料，不断总结和丰富自己的经验，并努力在实验中起到积极的推动作用。

作为学科带头人，我知道自己肩负着为其他教师引领的作用。因此，我积极参加每一次教研活动，在活动中，我积极发表自己的见解和主张。无论是制作教学课件，还是做研究课、公开课、示范课，我都走在教师们的前面，为他们做出表率。在一年中，在校内我每个学期都至少上一节公开课、示范课，获得了听课教师、领导的赞赏。在校外[]20xx年5月到任家坪小学送教下乡[]20xx年9月，在与内蒙林西活动中承担研究课。

此外，对于自己帮带的年轻教师，经常性地共同备课，相互听课，并做好评课探讨，以求共同提高，共同进步。另一方面，对于有公开课任务的年轻教师，我帮助出谋划策，共同修订教案，在试教后，提出建设性的意见，帮助他们快速成长起来。

为不断提高教学研究能力，我重视从教育教学实践中挖掘鲜活的实例，总结提升。经常自觉地运用学习到的课改理念，审视自己的课堂，对课堂教学进行有意的回顾，体会成功的方法，寻找改进的思路；对所教学生的成长过程进行分析，总结成功的经验，完善有效的方法。并及时将自己的想法记录下来，撰写教学反思日记。在互联网高速发展的今天，我还喜欢利用互联网浏览海量的信息，吸取他人的先进经验加以应用尝试。我期盼着通过努力，使自己不断的充实提高，成长为研究型教师。

回顾走过的路程，只感到自己如履薄冰。如何成为一名真正的名副其实的学科带头人，我做的还太少太少，我需要努力的地方还很多。在新的一年里我一定，充实行装，一如既往，不断地从各方面提高自己，使自己无愧于“学科带头人”的光荣称号！

导游工作总结篇四

xxxx年就要过去了，下面我将按照领导的统一要求和标准，对于今年的个人工作情况和公司的经营管理以及未来个人的职业规划三个方面做一下本人的观点和看法。

在领导和全体各部门经理、同事的共同努力下，今年的个人工作取得了一个新的台阶，作为今年初到公司到现在与公司全体同仁共同经历的这个不平凡的xx年，我深深感受到公司大家庭的温暖，领导的关心，同事的帮助与支持，使我的工作能够顺利的展开，并且取得了一定的成果。

自己也在不断的实践当中取得了个人的工作上的突破和成长，这是和全体同事的共同努力所不能分开的，当然面对工作当中出现的一些压力和工作上的失误，我深刻的意识到，只有正视自己的不足，勇于开拓创新，发挥全体同事的聪明智慧，才能解决工作当中的一些疑难，和不必要的困扰。

回顾xx年，是不平凡的一年，是充满希望的一年，也是充满挑战和压力的一年，作为个人来说，我总结了一年来的个人业务的详细情况，出差共计12次，参与大小会议共计8次，带团共计3次，接待1次。希望自己在新的年里，工作顺利，能够有更多的机会参与到公司的各个大小会议，旅游接待当中去，为公司尽自己的一份力量。

对于公司的经营管理状况，我想作为老员工更有发言权，我仅就作为一名新员工，对于公司一年来的情况，发表一下个人的感受和想法，我觉得xx年公司的业务取得了很好的成果，公司的经济效益也趋于一个相对稳定上升的趋势，尤其是在xx年的七月至九月公司的运营情况较为顺利，并且在公司上至领导下至员工的共同努力下，取得了很好的成果，一年来，公司的运营良好，但是在资金周转这一方面，存在的问题还是比较大的，并且带来的一系列不良的影响，比如出去办会遇到资金不足的问题，因为资金未到位，酒店与我们之间产生的一些矛盾，工资不能按时发放的问题，我觉得公司的领导需要拿出一个切实可靠地方法来妥善解决，切实维护 and 兼顾各方的利益，这样才能树立诚信和良好的口碑，给我们以后的工作提供方便。再一个我觉得公司应该明确划分每个人的职责和业务范围，做到权责分明，有理有据，避免由此产生同事之间、不必要的矛盾和恩怨，破坏公司的良好氛围。以上就是一年来我对公司的认识 and 个人的感受，仅作个人看法，如有雷同，纯属巧合，最终解释权归个人。

最后对于个人的职业规划，目前是初定以三年为一个周期，属于短期规划，希望自己的接下来的时间里，不断学习和提高个人的业务水平和工作技能，能够独立完成大型会议的主

办工作，争取更多的主办机会，并且在未来发挥自己的主观能动性、积极性、创新性，为公司添砖加瓦，并且为自己争取到更多的薪资，和待遇，最后希望自己工作顺利，万事顺心，也祝愿各位领导，新年新气象，年年发大财。

导游工作总结篇五

本人在工作中具有较强的敬业精神和良好的职业道德，热爱党、热爱社会主义、热爱教育事业，能够做到敬业爱岗、为人师表、团结协作、勇于创新。没有发生过任何教学事故，没有发生过迟到、早退、旷课或任意调课现象。平时由于工作需要，我经常加班加点地忘我工作。对校领导和培训部安排的各项工作，我从未拒绝或推诿过，关键时刻总是能够从学校工作的大局出发，勇挑重担，出色地完成了各项工作任务。作为学科带头人，我不仅自己做到认真负责地完成各项教学和科研工作，而且能够引导和带动其他中青年教师积极开发新专题，积极参与一些重要的科研项目，在本学科形成了比较浓厚的学习风气，比较充分地调动了中青年教师教学和科研积极性，从而有力地促进了学校的培训工作，基本满足了教学工作的需要。

我勤奋踏实地做好自己的教育教学工作，不怕苦，不怕累，勤勤恳恳，兢兢业业并富有开拓精神。想通过自己的付出，带动学校更多的老师充满热情地投入自己的工作，营造一种“比、学、赶、帮、超”的积极上进的工作氛围，爱自己的学生，爱自己的工作，从而促进学校、学科各项工作的开展。

我认真准备每一节课，精心备课。在备课时，不仅要备教材，还要备学生，让学生在有限的的时间里学会更多的知识。随着新课程改革的不断深入，我大胆的在课堂中引进新思路新方法，在完成“学‘先学后教、当堂训练’”的教研课题后，又深入开展了“农村初中数学新课程下指导——自主学习课堂教学”的教研课题研究。每当走进课堂，我都充满了感动

和期待，在与学生的交流、碰撞中，我尽情地放飞自己的教学设想。在教育教学中大胆的创新，让兴趣成为学生最好的老师，调动学习的积极主动性，享受快乐的学习境界。

作为学科带头人，我知道自己肩负着为其他教师引领的作用。因此，我积极参加每一次教研活动，在活动中，我积极发表自己的见解和主张。无论是制作教学课件、出试卷，还是做研究课、公开课、示范课，我都走在教师们的前面，为他们做出表率。在几年中，我每个学期都至少上一节公开课、示范课，获得了听课教师、领导的赞赏。重兴中学有良好的学习氛围，但师资力量较为薄弱，特别是新课标、新教材的使用，有些老师不是很适应。为让他们尽快理解新课程的基本理念，我在活动中组织他们学习“新课程标准”和有关理论，观看优秀录像课，和他们一起备课，一起研究学生状况，有针对性地提高他们的教学水平。对于自己帮带的年轻教师，经常性地共同备课，相互听课，并做好评课探讨，以求共同提高，共同进步。另一方面，对于有公开课任务的年轻教师，我帮助出谋划策，共同修订教案，在试教后，提出建设性的意见，帮助他们快速成长起来。

为不断提高教学研究能力，我重视从教育教学实践中挖掘鲜活的实例，总结提升。经常自觉地运用学习到的课改理念，审视自己的课堂，对课堂教学进行有意的回顾，体会成功的方法，寻找改进的思路；对所教学生的成长过程进行分析，总结成功的经验，完善有效的方法。并及时将自己的想法记录下来，撰写研究论文和教学反思日记，同时通过博客方便地将教学教研、生活、情感与物质成果上传发表，形成个人的资源沉淀。在互联网高速发展的今天，我还喜欢利用互联网浏览海量的信息，吸取他人的先进经验加以应用尝试，加入教师qq群与天南海北的大虾们激烈争辩、交流探讨、析疑解惑。我期盼着通过努力，使自己不断的充实提高，成长为研究型教师。

1、全县毕业会考成绩方面，在20xx——20xx年及20xx年全

县初中毕业会考中，他所教的两班语文成绩均名列前茅。

2、论文发表方面，他的论文《巧妙应考，考出佳绩》在省级刊物《教育交流》杂志20xx年第4期上发表；论文《浅谈语文教学中美育的实施》在县级刊物《民勤教研》杂志20xx年第1期上发表。

3、获奖方面，在20xx年，论文《新课程环境下语文教学应如何抓好情感教育》全省教育教学优秀论文评比活动中，荣获二等奖□20xx年，他设计的教学案例《我的“自白”书》在甘肃省教学案例评选活动中，荣获二等奖□20xx年，他被评为民勤县“步步高杯”青少年书信文化大赛优秀辅导教师。

4、教学评优方面□20xx年，在全县中学基础教育课程改革课堂教学优质课评选活动中荣获二等奖。

5、骨干教师方面□20xx年，他被评为县级中学语文学科骨干教师，学科带头人□20xx年，他被评为中学语文学科市级骨干教师。

回顾几年走过的路程，只感到自己走得艰辛而又沉稳，平凡而又实在。当然自己也在不断反思：如何发挥优势，弥补不足，成为名副其实的学科领域带头人，成为新课程改革的引领人，成为教育创新与教学方法改革的带头人，成为构建学科教师团队的引领人。我今后将在上级领导的关注与支持下，把今天的工作成绩当作明天工作的起点，把它作为人生的一个驿站，心路的一条起跑线，事业的一个加油点，积蓄力量，充实行装，一如既往，奋力争先，不断地从各方面提高自己，更好地在各方面协助引领，使自己无愧于“学科带头人”的光荣称号！

以上就是我在近几年的基本工作情况。我一定不辜负上级组织对我的期望，再接再厉，勤奋工作，勇于创新，在以后的

工作中取得更大的业绩。

导游工作总结篇六

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。

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”。

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。

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。

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于乐，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。

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。

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，一旦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！

导游工作总结篇七

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，留在我感觉里的一一忙和乐。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。

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。

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。“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、学到的知识和方法，经验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，善于动脑，把学到、收集到、看到的名作甲篇、知识经验都分类整理，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。

1、掌握好游览的节奏

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的确切。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于乐，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、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、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进和完善。今后仍要不断的学习旅游知识，努力提高自己的业务技能，提高为游客服务的水平，为旅游业的发展作出自己的贡献。

导游工作总结篇八

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睬一张灿烂的笑脸，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！

导游工作总结篇九

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！

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，为自己以及旅业维护正当的权益和形象。

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！

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！

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。

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！