

导游个人工作总结不足之处和改进措施(精选5篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

导游个人工作总结不足之处和改进措施篇一

XXXX-XXXX年我的发展目标和计划如下：

- 1、初步积累带团经验。希望在这一年里，不论通过带国内团队还是出境团队，我能够开始接触带团，并初步积累经验。
- 2、熟悉出境部的业务。对于国外的旅游资源、线路等有细致而精确的了解。从点滴做起，扎扎实实地做好本职工作。我计划读大量的关于客源国历史、地理、文化、风俗等的书籍，丰富自己的知识。这样，带团去异国他乡的途中，可以提前向客人介绍目的国的风土人情，旅行的常识等等，这样就会更好地和客人沟通，得到客人的信任。我应该做到，当客人问我法国有什么景点时，我可以绘声绘色地娓娓道来，从容地回答客人的疑问。这样，客人就会记得山旅员工过硬的专业素质。
- 3、继续努力地学习英语。在工作以外的时间练习口语，以及听说读写的基本功，把英语水平提高一个档次。我还记得来公司面试的时候，中国日报我翻译的很差。耻而后勇，我要把那次尴尬的记忆当作以后进步的动力。年底把英语和法语的导游证拿到手。

我曾经看到过一张公司员工实地考察时的留影，横幅上写着八个大字：苦练内功，迎接挑战。我把这句话记在了日记本上。这是激励自己的响亮的口号。我很喜欢。

感谢领导给了我这样一个宝贵的机会，让我在刚刚踏进*大门的时候就有动力确定今后的目标。我相信全体员工都有把*做成名牌企业的决心，作为集体的一员，我一定也会努力，使自己真正地放射出光彩。

导游个人工作总结不足之处和改进措施篇二

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右铭：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，口吐珠玑的谈家，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。

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，那么即使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。

导游个人工作总结不足之处和改进措施篇三

掐指一算20xx年又过去半年了，其间有酸也有甜。曾经试图放弃，却有千般理由选择继续，为了继续而毅然选择加入x旅游总公司，希望自己理想的翅膀再次飞翔。下面我针对20xx上半年做一份导游半年工作总结：

今年我可以冲到旅游工作的第一线去，去给客人介绍我们祖国的山山水水、介绍我们大连这座城市的春夏秋冬。介绍我们的大海、介绍我们的广场介绍我们的文化、介绍我们大连的每一个角落。这就是我今年的第一个收获——我的国导证、正因为有了证我得意实现我的人生梦想，去完成我的人生使命。我相信只有真情的讲解、周到的服务、微笑待人、游客才会玩的开心，作为一名大连导游员我代表的不仅是我自己、不仅是我的旅行社，我代表的是我们这座城市，大连是一座海滨城市有着数不清的奇景异观。这么漂亮的城市不能因为导游的服务差而让游客对其有反感。当我每走进一个旅行社的同时，每次递交一份简历上面都会清楚的写着我是一名只会讲解只会服务不会赚钱的导游。可能作为我的同行业来说不会赚钱的导游不是好导游，但是只会赚钱不会服务的导游更不是好导游。

我也有了一些自己的心得：

- 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。

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、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。

4、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。

上述导游半年工作总结是我对自己工作的一个鉴定，在接下来的半年里我还要在工作的同时继续学习旅游文化、学习祖国河山的文化、把不知道的知识弥补回来。

导游个人工作总结不足之处和改进措施篇四

时至岁末，今天难得有时间，我决定静下心来，好好写一篇工作总结，回顾一下自己这1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《xx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”，其实此话一点不假，起初做导游也是我个人的兴趣爱好，我这个人喜欢旅游，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《xx汉语言文学知识》、历史地理文化知识、xx心理学、xx公共关系学、xx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。

以上内容就是我这这年来的工作总结，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。

导游个人工作总结不足之处和改进措施篇五

工作总结做得好可以给你的工作画上一个完美的句号，做得不好，或者是对你所做的工作阐述不当，可能会抹杀掉你的工作能力和表现，对于你将来的发展很不利，所以，为了写一份好的工作总结，不要犹豫，想了解更多相关信息请持续关注我们应届毕业生考试网！

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《2012》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，2012-12-21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。

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。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。

我不喜欢这样的提问，更不喜欢回答这类问题。真的很希望旅游业能步入正途，能让真正喜欢导游行业的人更加爱上这个行业，抓旅游业，还得从根源上找起!

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!