

2023年跟团心得体会 带团后的心得体会(大全8篇)

在平日里，心中难免会有一些新的想法，往往会写一篇心得体会，从而不断地丰富我们的思想。大家想知道怎么样才能写得一篇好的心得体会吗？下面小编给大家带来关于学习心得体会范文，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

跟团心得体会篇一

第一段：引言（150字）

带团旅游是一项繁重而有趣的工作，自从我担任导游工作以来，我有幸带领了许多不同国籍的游客，走过了许多风景秀丽的地方。带团后，我深刻地感受到了这个行业的挑战和乐趣，并从中获得了许多宝贵的经验和体会。接下来我将分享一些我带团后的心得体会。

第二段：准备工作的重要性（250字）

作为一名导游，在带团前的准备工作十分关键。首先，我会对旅游目的地进行深入的了解，包括当地的历史文化、著名景点、特色美食等。这样我可以更好地介绍给游客，增加他们的旅游体验。其次，我会提前了解游客的需求和喜好，以便为他们定制个性化的行程。在带团前，我还会做充分的物资准备，包括地图、翻译工具、急救药物等，以应对可能出现的突发事件。通过充分的准备工作，我能够更好地应对不同的情况，并为游客提供更优质的服务。

第三段：沟通与组织能力的重要性（250字）

在带团过程中，良好的沟通和组织能力是必不可少的。首先，我要善于与游客进行有效的沟通，了解他们的需求和要求，

并提供及时的回答和帮助。其次，我要协调好旅游行程中的各个环节，包括交通安排、景点参观、餐饮安排等，确保整个行程的顺利进行。此外，在紧急情况下，我需要迅速反应，并协调好游客之间的关系，保护他们的安全。通过良好的沟通和组织能力，我能够有效地解决问题，使团队更加团结和融洽。

第四段：应对挑战的能力（250字）

带团旅游工作中，难免会面临各种挑战，如突发天气、交通堵塞、游客意外受伤等。在遇到这些挑战时，作为导游，我不能慌乱，而要冷静应对。首先，我会及时与旅行社联系，协商解决方案，如调整行程安排、更换交通工具等。其次，我会与游客保持积极的沟通，告知他们发生的情况，并保持镇静，给予他们安慰和支持。在面对挑战时，我们要以乐观的态度面对，并找到解决问题的方法，以确保游客的安全和旅游体验。

第五段：感恩与进一步发展（300字）

带团后，我深刻地感受到了这个工作的意义和快乐，我感谢每一个选择我带领的游客，让我有机会欣赏世界各地的美景，并与他们一起度过难忘的时光。通过带团工作，我不仅拓宽了自己的视野，了解了更多的文化和风土人情，也培养了自己的沟通、组织和应变能力。这些经验将会给我未来的发展带来巨大的帮助。我还会不断学习和提升自己，为提供更好的服务而努力。感谢这份工作，感谢每一次带团的经历，它们让我成长，也让我更加热爱这个行业。

总结（100字）

带团是一项充满挑战和乐趣的工作，通过这个工作，我深刻地体验到了准备工作的重要性、沟通与组织能力的必要性、以及应对挑战的能力。通过带团工作，我不仅扩大了自己的

视野，了解了更多的文化，也提升了自己的专业能力。我将继续学习和提升自己，为游客提供更好的旅游体验。我热爱这个行业，感恩每一次带团的经历。

跟团心得体会篇二

通过这次国培，收获颇丰、感想颇深、眼界开阔了、思考问题能站在更高的境界。心中的困惑、教学中的疑难、成功的经验都是我们热心交流的话题。这是一个畅所欲言、平等交流的地方，使我对教育与新课程又有了一个新的认识，不断完善自己，多多吸取别人的经验，使自己在国培中成长。

“一个人能走多远，看他与谁同行，一个人有多优秀，看他有什么人指点，一个人有多成功，看他与什么人相伴，有几位好同伴，将会成就你的一生。”当我听了几位专家的讲座，真是受益匪浅。激起我心中的许多感想，让我树立了新的正确的教育观，感悟到要善待学生，尊重生命。学到了自信，学到了方法，感悟至深。作为一名教师，我认为这种观念的形成是很重要的。有了这个观念的引导，在今后课程改革中尽管可能会碰到各种各样的问题、挫折，坚信我会去探索、解决！

作为一名教师，不能只是课堂技术的机械执行者，而必须是课堂实践的自觉反思者。一定要在课堂教学中保证“教师主导”“学生主体”的地位，深深地感到教法要结合实际，就地取材，灵活机动，要因人而异、因生而异，生源不同，各有千秋，要针对学生，因材施教。教学有法，教无定法，贵在得法；形成自己的教法，形成自己的特色，形成自己的风格，教出自己的风采。教师必须要有开发课程和整合课程内容的能力。只有这样才能用好教材、活用教材。还应该不断的学习，不断的增加、更新自己的知识，在教学中预设与生成的矛盾，这样才能将教材中有限的知识拓展到无限的生活当中去。

通过学习，让我清醒地认识到，专家与名师，之所以能成为专家与名师，他们那广博的知识积累和深厚的文化底蕴。能够“恰当把握教学生成”，是与他们辛勤的付出、不断地积累总结分不开的，“不经一番寒彻骨，哪得梅花扑鼻香”是他们的最好写照。作为一名参加教育教学能力提升工程省级培训的教师，要想以高贵的姿态行走，就要在教学中学会反思，在反思中总结，真正提高教学能力，做一个智慧型的老师。

社会在发展，科技在进步，也就要求教育的不断更新，需要可持续性的发展。能否对学生实施高素质的教育，促进学生主动、活泼、生动地发展关键在于教师的素质。只有通过在教育中不断学习，在学生实际情况的基础上对教学有所创新，才能逐渐提高教学水平。教育将更进一步注重对学生创新和实践能力的培养，进一步接受以人为本的理念；听了专家的报告，使我明白每个学生都能够学习，并且能够学好，成为优秀的学生和未来社会的成员。“老师的能耐是让一个不爱学习的孩子爱学习了”。因此，教师就应着力于将经验内容转化为学生容易理解和接受的内容与形式。专家的讲座，让我认识到教师应由经验型向专业型转化，传统型的教师已不适合新形势的需要。因此我们要不断提高自身素质，不断地用知识来充实自己，并逐步向专业化教师转化。

兴趣是最好的老师。老师的引导和鼓励让他们在学习中获得快乐。把价值引导和孩子的自由发展结合起来，体现了价值引导，同时又注重学生快乐的学习，不强迫学生去被动的接受，而是满足学生的需求。学生不但主动快乐的学习了知识，努力创造一个想说、敢说、喜欢说、有机会说，并能得到积极的应答的环境，学生在交往中，在生活中交流和表达，不仅语言得到发展，其他各方面的能力也得到发展。为此，教师必须转变自己的角色地位，顺应课改的需求，把放飞心灵的空间和时间留给学生，营造宽松自由的氛围。在这种轻松的氛围里真正地引导学生们积极、主动地学习，鼓励学生大胆去学，真正让学生成为主宰学习的主人，学习活动参

与者、探索者与研究者。只有这样，才能培养出新时期“发现型、发明型、创造型、创新型”的学生。

要想成为一名优秀的人民教师，我们首先要爱学生。因为，我们每天面对的是一个一个有着鲜活生活，一个个正在茁壮成长的学生，我们要把他当作一个能动的人，给他们一个自由的空间，尊重平等地对待他们、关心他们，和他们成为无话不说的好朋友；从而缩小师生间心灵上的距离，使他们产生“向师性”。然后运用激励机制，加以充分的肯定和激励，让学生感到温暖，增强自信，这样，才会在他们成长与发展的道路上有一个质的飞跃，更会使教学效果收到事半功倍的作用。

教师要以自身的行为去影响学生，真正成为学生的表率，使学生从教师身上懂得什么应为之，什么不可为。因此，教师的教学，待人接物，行为举止，一言一行都必须认真、稳重、规范、得体，切不可马虎、轻率、任性、不负责任。此外，教师还应和学生进行经常性的心灵沟通，向学生畅开心灵，既可以向学生谈自己从人生中取得的宝贵经验，也可以向学生坦诚地公开自己的生活教训，使学生真正感受到你不仅是良师还是益友。

上课是一门艺术，除了有一定的知识结构外，还要有一些技巧和方法。教师上好一堂课，最主要就是有自己的特色，有自己的灵魂，不同的方法可以学习、借鉴。国培活动是短暂的，但无论是从思想上，还是专业上，对我而言，都是一个很大的提高。专家结合自身的成长给我们做的一场场精彩讲座，为每一位潜心求学者提供了丰盛的教学营养大餐，为我们教师的健康成长又一次指明了方向。愿我们的教师像大海那样敞开胸怀容纳百川，像太阳那样，不断地进行新的核聚变，积蓄新能量，做一支永远燃烧不尽的蜡烛，去照亮人类，照亮未来。为了我们的教育，为了我们的学生，也为了我们自己，时时处处都要注重自己的师德修养和人格塑造，并加强自己的理论素养和专业技能的学习和提高，一切从实际出

发，切实担负起教师应尽的责任和义务。

教育的与时俱进，也许这就是脚踏实地走出的第一步。教育的改革任重道远，教师是主力军，课堂是主阵地，没有高素质的教师就没有高质量的中国教育，为了中国教育的发展，作为一名教师，我发自内心的说一句：国培，你是一道亮丽的风景线！

人们都说教师是人类灵魂的工程师。这是对老师的最高赞誉，使我对当初多选择感到无怨无悔。一年树谷，十年树木，百年树人。可见我们的工作任重道远的。一个人长时间重复着某一项工作，容易产生职业倦怠，这是人之常情。但我们的工作，关系到孩子们的健康成长，关系到整个国家的前途和命运。是儿戏不得的，我们必须从思想上彻底改变过去陈旧的教学观念，以全新的姿态去投入到轰轰烈烈的教育事业当中去。

二. 学习党的教育方针和政策，不断更新自己的知识。我们的工作不能两耳不闻窗外事，一心只教圣贤书。我们要认真学习党的教育方针和政策，了解社会发展动向，紧跟时代脉搏，从而使我国立于民族不败之林。我们要不断地学习专业知识和教学的技能，使自己成为一个学识渊博的人。学习古今中外，上至天文，下至地理的知识，懂得各科知识之间的联系，形成游刃有余的教学技能。 三. 充分了解学生，成为他们的良师益友，恰当运用教学方法。

我们工作的对象是活泼可爱的孩子们，在不同阶段，他们有不同的年龄特征。世界上决不能找到两片相同的树叶，他们每个人的家庭环境和性格特点各不相同。古代的大教育家孔子曾经说过，教学要因材施教，我们要经常和孩子们谈心，不断地进行家访工作，了解他们的心声，真正成为他们最知心的朋友，灵活运用地各种教学方法和教学技巧。多表扬，少批评，及时发现他们身上的缺点和错误，进行循循善诱地指导。晓之以理，动之以情，导之以行，使错误消灭于萌芽

之中。让孩子们之间互相帮助，形成温暖的大家庭，使每一个孩子都能健康成长。在教学中把学习的主动权交给学生，在必要的时候，进行恰当地指导，让他们培养探究合作的学习方法，使学生具有开拓创新的精神，培养成可持续发展型人才，真正成为社会的主人。 四.学以致用，使学生把知识转化成为能力。

我国的教育，与发达国家相比，孩子们缺乏创新精神，学生容易造成高分低能的现象，成为无用的书呆子。在学习的过程中，开展丰富多彩的第二课堂，让学生走进生活，进行恰当地运用，真正把知识转化成为能力。培养孩子的观察能力，交际能力，动手操作的能力，让他们多问为什么，养成爱动脑筋的好习惯。使他们在生活中不断地锻炼自己，真正成为一只只翱翔在天空中的雄鹰，长大以后才能投入社会，进行很好地工作，才能为人类创造出更多的财富，成为一个有益于社会的人，从而更好的实现自己的人生价值。

我们教师的职业是伟大的，在平凡的工作岗位上，做出不平凡的业绩。真正成为人类灵魂的工程师，严格要求自己，做好学生的表率，兢兢业业，把每天都当成最后一天去过，增加使命感，以阳光的心态去工作。不管自己的年龄有多大，都要以积极的心态去工作，充分发挥自己作为女性的天性，像对待自己孩子一样的，平等地对待每一个孩子，用一片爱心去关爱每一个学生，使他们都能茁壮成长，真正成为一名教学的艺术师，与孩子们在一起真是其乐无穷。

跟团心得体会篇三

带团旅游是一项需要技巧的工作，为了能够顺利地完成任务，减少意外情况的发生，提高游客的满意度，带团的工作人员需要掌握一些技巧和心得。而本文将分享一些带团的技巧心得体会。

第二段：关于行程的安排

带团旅游的成功与否，在很大程度上是由行程安排而决定的。在安排行程时，应该尽可能地把握好每一个时间节点，考虑各项活动或景点的开放时间，尽可能避免出现过早抵达景点或疲惫的行程安排。同时，还应该在行程中留出充足的休息时间，以便游客放松身心，有足够的精力继续行程。

第三段：关于游客的接待

游客的接待是带团工作的关键之一。带团人员应该时刻保持亲切的态度，试着与游客沟通和交流，了解他们的需求和想法。在接待游客时，还应该注意游客的安全，尽可能为游客提供安全的环境和交通工具。

第四段：关于解说技巧

作为带团人员，解说技巧是非常重要的。在解说时，应该掌握好一些基本技巧，如说话语速和音量的调节，为了让游客更容易理解和接受，语言应该简单生动，力求条理清晰，措辞准确。与此同时，还应该尽可能地提供一些有趣的细节和背景信息，以便游客更好地理解 and 感受景点。

第五段：总结

总之，带团旅游虽然是一项技巧性极强的工作，但只要掌握了一些基本的技巧和心得，就能够顺利完成任务，提高游客的满意度。而在带团的过程中，行程安排、游客接待和解说技巧都是非常重要的环节。为了能够更好地完成带团任务，带团人员应该不断学习和提高自己的工作技能及态度，以便为游客提供更好的服务。

跟团心得体会篇四

近日，通过观看有关“禁毒”的图片材料、电影、电视，使

我们对吞噬人类宝贵生命的魔头——毒物，有了一个正确地认识。

一、洁身自重，树立正确的人生观，追求健康的生活情趣，识破毒物诱惑，坚决抵制毒物的侵略。

二、要慎重交友，不能义气用事，发现朋友吸毒要及时劝阻，当无计可施时就该远离他(她)。

三、多参加禁毒活动，让自己彻底地认识毒物的危害性，增强防毒意识和拒毒信心。

四、加强学习，让知识来充实自己，优化自己的心态，从中找到避毒方法。

我坚信：只要我们行动起来，团结一心，共同努力，就一定能把“毒物”这个致命的恶魔铲除，从而使我们的身体永远健康，生活永远充满阳光。

毒物，是每个人都不敢靠近的一种东西，因为人们都知道，一旦靠近了它，就不能再舍它而去，会对它上瘾，所以有许多人都畏惧地躲开。但有些人会对毒物感到好奇，这种好奇心促使他们坠入深渊。只要一旦染上了毒物，就无法自拔！

跟团心得体会篇五

随着社会的发展，学生带团已成为一项越来越普遍的活动。作为一名大学生，我也有幸有机会参与到学生带团的工作中，亲身体会到了其中的乐趣和挑战。在这篇文章中，我将分享我在带团过程中的心得体会。

首先，带团需要良好的组织能力和沟通能力。在带团中，作为团队的领导者，我们需要安排和组织好整个行程。这包括

确定目的地和行程安排、安排交通和住宿等。在组织过程中，我体会到了自己的组织能力和沟通能力的重要性。只有做好了组织和协调工作，才能确保整个团队的行程顺利进行。同时，沟通能力也是非常重要的。我要和团队成员、导游以及景点工作人员进行有效的沟通，了解各个环节的情况，及时解决问题。

其次，带团需要有良好的团队协作能力。一个团队的成功与否往往取决于团队成员之间的合作和配合程度。在带团过程中，我意识到只有通过团队协作，才能使整个行程更加顺利。同伴们各司其职，互相支持，共同解决问题。例如，有次在景点排队时，排队的人比较多，我和同伴们分工合作，一人排队，一人看车，一人去询问开放时间，最终我们成功排到了队。人人尽其责，团队才能发挥出最大的效力。

再次，带团需要有耐心和应变能力。在带团过程中，难免会遇到各种各样的问题和意外情况。比如，天气突变、景点突然关闭、客人迷路等。这时候，作为带团的领导者，我们需要保持冷静和耐心，并迅速做出应对策略。有次，我们计划去一个著名的景点，并提前购买了门票。然而，由于不可抗拒的原因，景点临时改为闭馆。面对这样的情况，我及时与同伴商量并调整了行程，选择了一个备选景点，并帮助客人退款，成功克服了困难。

最后，带团也是一次锻炼自己能力的机会。通过带团，我不仅提升了自己的领导能力和组织能力，还培养了我解决问题的能力 and 应变能力。在带团的过程中，我学会了如何处理紧急情况，如何做到与人合作，以及如何与他人有效沟通。这些经验将对我未来的工作和生活都有所裨益。

综上所述，学生带团是一项有趣又具挑战的活动。通过带团，我们不仅可以锻炼自己，提升自己的能力，还能够认识更多的朋友，开阔自己的眼界。希望未来能有更多的学生参与到学生带团的工作中，用自己的热情和才能给更多人带来快乐。

和收获。

跟团心得体会篇六

一、导游出团前准备工作：

1. 导游出团前应认真准备和阅读团队文件，了解、研究带团文件中涉及的问题，向导游部经理、负责操作该团的计调、了解详细情况。
2. 导游出团前应与客户、司机、资源单位进行电话沟通，核实团队情况。
3. 导游出团前应查阅团队游览涉及的相关资料，丰富讲解服务所需知识。
4. 导游出团前应认真参加出团说明会，对重点内容要做记录，不清楚问题要及时提问。
5. 新导游带团前，应向熟悉此条线路的老员工请教，老员工有责任和义务帮助新员工做好出团准备。
6. 导游出团前领取团费时要认真清点并妥善保管，领取带团物品要过数，并填写领物出库单。

二、导游带一日学生团服务：

1. 导游应当提前三十分钟抵达带车（接车）地点，如带车（接车）过程中出现问题应及时向部门经理或公司汇报。
2. 导游在带车时应当主动热情与司机打招呼，介绍接人地点等情况，检查车辆卫生等是否符合用车标准，如发现问题及时向公司汇报。

3. 遇团队用车数量较多时，总负责导游应在出发前召集司机说明行驶路线和景点停车地点等事宜，避免车辆走散或停错地点。
4. 导游提前组织车辆按指定地点停车，之后粘贴车号并在《团队司机联系记录单》上记录每辆车的车牌号和大潮车号。
5. 粘贴车号之后与学校负责老师联系，组织学生有序上车。
6. 发车前与学校负责老师一起清点各班人数、核实当天实到人数，争得学校负责老师同意后发车。
7. 总负责导游应与学校负责老师一起乘座首车先行，途中照应后面车辆，确保正确线路行驶。
8. 抵达景区停车场后组织学生先上卫生间，同时景区售票处办理购票手续，避免因购票中出现问题使学生等候时间较长。
9. 景区游览前，导游应向学生讲解景区游览及安全注意事项，约定返程集合地点和时间。
10. 导游应与学校负责老师一起在检票处检票，请学校负责老师与景区检票人员一起核实人数，并与负责老师填写《每日人数确认单》，避免因人数不清产生矛盾纠纷。
11. 检票后，导游应全程陪同学校负责老师组织学生活动，不得擅自离开。
12. 提前在约定的返程集合地点召集学生集合，清点人数。
13. 返程前请学校负责老师填写《团队质量客人回执表》，严禁无关人员或导游自己填写。
14. 将学生送至接人地点，提醒学生下车前带好个人物品，避免遗失。

三、导游带一日成人团服务：

1. 导游带一日成人团时，除应做好接人粘贴车号等服务外，须更加注重讲解服务，通过讲解促进与客人互动加强与客人沟通。
2. 加强安全注意事项的宣讲，注意安全提示。
3. 注重成人团午餐准备工作。提前预订，及时解决用餐过程中出现的问题，确保客人用餐质量。
4. 导游与客户负责人核实人数并填写《每日人数确认单》。下团前认真填写《团队质量客人回执表》，真实反映团队服务质量。

四、导游带多日团队服务：

1. 导游带多日团队应在吃、住、行、游、购、娱等旅游要素上规范服务；
2. 在客人用餐时要做到经常巡视，及时解决用餐时出现的各种问题；
3. 客人入住酒店后要告诉客人自己所住房间号码及电话、方便客人寻找；
6. 在游览过程中要全程陪同，全程讲解，并提示客人注意安全；
8. 协助客人安排娱乐活动，提醒客人娱乐时注意安全。

实反映团队服务质量。

五、导游地接团服务：

2. 导游接站时应举接站牌或导游旗接团；
3. 在接到全陪后主动与全陪核对行程，如有问题要及时与公司电话联系；
4. 及时核对团队人数，并与全陪确认；
5. 致欢迎词要热情、介绍讲解要详尽要给客人及全陪留下好的第一印象；
8. 导游在带团中须严格按照行程单计划执行，未经公司允许不得擅自增加、减少、更改旅游项目。
9. 按公司要求送客：火车团送进站台至车厢口；飞机团送至安检口；自带车团送至高速路。
10. 导游应在每天行程结束后让全陪填写《每日人数确认单》和《团队质量客人回执表》。

六、导游出全陪团服务：

3. 准备不干胶行李牌、旅客胸牌；
4. 检票后要将客人手中的机票或车票收回，做财务报销之用；
5. 全陪导游在旅途中要尽职尽责，要求每天第一时间出现在客人面前；
6. 主动帮助客人搬运、摆放随身行李；提醒客人保管好贵重物品。
7. 返程前客户负责人给全陪填写《团队质量客人回执表》。

七、行程变更处理：

2. 除前款规定的情况外，旅行社不得单方变更旅游内容；
3. 任何行程变更导游必须填写《行程变更表》并由客人签字认可。

八、关于总负责导游的工作责任：

1. 负责领团费、报销团费。
2. 负责组织和安排带团导游的工作。
3. 总负责导游应与负责老师联系，确认实到人数。
4. 负责景区办票、餐厅、宾馆、现付车款等结算工作。
5. 因客户对导游服务投诉，总负责导游应承担主要责任。
6. 如导游不服从领队导游指挥，领队导游有取消导游带团的权利。

九、奖励与处罚：

1. 公司收到客户表扬导游信件每次奖励100元；
4. 导游上团未按公司要求准备出团文件和出团物品者每次处罚50元-100元。
5. 因违反导游工作流程或违反导游管理制度所发生的客户投诉，视情节轻重给予100元-300元的处罚。
6. 公司收到客户对导游的投诉，经调查确因导游失职责任，视情节轻重给予100元-300元的处罚；给公司造成经济损失的由导游自行承担损失。
8. 导游丢失或损坏公司带团物品照原价赔偿。

总 则

- 1、遵守公司所有规章制度及工作守则，如有违反将按罚则处理。
- 2、保持仪容仪表端庄整洁、言谈举止优雅大方。
- 3、出入办公室不得大声喧哗、唱歌、吹口哨。进入他人办公室、办公区应有礼貌或先示意。如进入时，对方正在讲话，要稍等静候，不要中途插话或打断。
- 4、工作时间不串岗、抽烟、睡觉、饮酒，不互相搭讪攀谈、说笑、搬弄是非，不打与工作无关的闲聊电话，通话要简明扼要。
- 5、不吵闹、斗殴、扰乱秩序。严禁一看与工作无关的书籍、杂志，不做与工作无关的事，工作中应通力协作，具有团队精神。
- 6、单位内与同事应点头行礼以示致意。
- 7、与上司、同事、客户握手时用普通站姿，并目视对方目光，大方热情、不卑不亢。
- 8、工作时间办公桌上不摆放与工作无关的物品，保持桌面整洁，维护企业整体办公形象。
- 9、未经同意不得任意翻阅不属于自己负责的文件、公函或随意翻看同事的文件、资料等。
- 10、接听电话应先问候，并自报公司。对方讲述时应留心听，并记下要点，通话结束时礼貌道别。
- 11、服从上级安排，如有不同意见，应婉转相告或以书面陈述，一经上级主管决定，应立即遵照执行，不得无故拖延。

12、尽忠职守，保守商业机密。维护公司声誉，不作任何有损公司荣誉的行为。

13、爱护公物，不浪费、不化公为私，不得将所保管的文件、财物等私自携出或外借。因过失或故意使公司财物、利益遭损害时，应负责赔偿。

14、不得收受任何馈赠、挪借财物、假借职权、营私舞弊。

15、不私自经营或兼任所在单位以外的职业，不得对外擅用公司名义。

16、执行公务时，应争取工作时效，不得畏难，拖延或积压。严格遵循本职岗位业务程序，对所承办公务的执行情况须有复命制，做到善始善终。

17、工作时间不得擅离职守，当日事务应当日办理完毕。

18、公司职员在递交文件时，要将正面文字对着对方的方向。

19、注意提高自身品德修养，切戒不良嗜好。

20、对待客人、来宾应保持热情、谦和、礼貌、诚恳友善的态度，对待客人委托的事项应周到机敏处理，不得草率、怠慢对方或敷衍、搁置不办。

21、与客人有不同意见时，不允许大声争吵，须保持冷静，做好解释工作。当其询问公司有关业务及人员情况时，如涉及商业秘密的，应婉言谢绝，非本职范围内的，不得信口开河。

22、在履行职务时，不得擅自越权处理有关事务。属本职业务范围内的事务须对外签署时，应事先通报部门经理及公司授权批准后方可签署；非本职务范围的业务，须通知有关部

门处理。

23、公司各部门办公室人员（或加班）下班时，应关闭所有灯具、空调、电脑设备等电源开关，紧锁房门后方可离开。因上述原因而造成损失的，将追究其责任，并赔偿损失。

24、电话管理制度：

a□严禁使用办公电话打私人电话。

b□非业务需要严禁上班时间上网。

c□接听电话要快，必须使用普通话，吐字要清晰，语气要适中。

d□接听用语：“您好！阳光假日”。

e□要耐心细致的回答顾客提出的问题。

工作单位及其他特殊要求，并立即向业务经理汇报。

考 勤 管 理 制 度

一、总 则

为了加强员工的出勤管理，严肃公司的工作纪律，保证公司正常的工作秩序，特制定本制度。

二、本制度的'适用范围 公司全体成员

三、考勤管理的部门 王晓红负责公司考勤管理。

四、考勤管理的原则 实事求是，准确及时，严格纪律，重在管理。

五、考勤制度的内容

内容包括上班签到、病事假及各类休假规定。

（一）考勤记录

2、员工考勤实行上班点名制度，即每日上班时间内由考勤人员对全体工作人员出勤情况进行检查，认真填写考勤表，不得无故涂改，一天两次。门市部以电话点名方式，总公司值勤人员打电话过去，门市部人员不要接听，然后用门市部电话打过来，作为出勤依据。

4、如员工上班前需提前办理公务或临时紧急出差，来不及在公司“外出登记表”上登记，可回来后补填并由部门主管签批，如下午外出办理公务下班后来不及赶回，次日早晨可补填并由部门管签批。凡未按该程序执行，事后隐瞒真相而补签“外出登记表”的一律视为无效。

8、员工外出办理业务前，须向部门负责人申明外出原因及返回时间。否则，按外出办私事处理。

9、公司所有人员须先到公司报到后，方可外出办理各项业务。特殊情况需经部门负责人签批报给魏总，否则按旷工处理。

11、公司员工迟到、早退、旷工，按下列规定处理：

（1）、迟到（早退）一次，扣发工资5元；一个月迟到（早退）累计超过三次（含三次）者，扣发工资10元/次，并通报批评。

发放。（二）病事假

2、原则上公司不受理口信、电话请假，若情况特殊，须先以口头方式请假，事后补填“请假单”，按请假程序办理。

奖惩管理办法

一、总则：

为保障公司各项规章制度的贯彻落实，建立有效的激励与约束机制，营造积极进取的环境，惩处违规违纪的行为，特制订本办法。

二、适用范围：

对公司员工日常行为综合管理的奖惩，其它单项奖惩规定如与本办法有相抵触之处，则按本办法执行。

1、奖惩管理的原则：奖勤罚懒、奖优罚劣、鼓励争先、鞭策后进。 2、奖惩管理的主管为魏庆光。

1、上班迟到每次罚款5元，每月超过三次每次罚款10元。

2、早退、中途离岗每次罚10元，无故旷工每次罚20元，每半个工作日按一次计算，每月旷工三次以上予以辞退。

3、请假根据实际天数每天扣除10元，无请假条按旷工计算。

4、考勤、打扫卫生不负责任者每次罚款20元。

5、损公肥私、索要小费、私拿回扣、私自接团带团、泄露公司机密、损害公司利益者，每次罚款1000元—10000元，情节严重者追究法律责任。

6、所有人员得到团队信息后必须立即向计调部回报，以计调部记录为准。第一信息费按团队毛利润8%提成。业务费用按团队毛利润8% 提成。 如不汇报者每次罚款100元。

7、持证导游出团补助为30元每天，无证每天补助20元。不含餐团队每人每天补助25元。游客写感谢信到公司，每次奖励

该带团导游50元现金。导游所有索道费一律不给予报销。

9、每月工资领取80%，余额年终根据任务完成比例结算，超额完成任务者奖励超额部分的10%，全年完成任务50%以下者予以辞退，财务，计调每月工资领取100%。出差赴县城（必须有总经理签字）报销交通费，每人每天补助住宿费10元、餐费10元。因公务到外地出差（必须有总经理签字）每人每天补助住宿费40元、餐费30元。

10、每年业务额第一名且毛利润超过5万元，公司奖励2000元现金；每年业务额第二名且毛利润超过5万元，公司奖励1000元现金；每月除管理人员以外的员工业务毛利润最高且完成任务者，公司奖励100元现金。

11、向公司提出合理化建议并行之有效者，每次奖励100元现金。

12、公司适时对人员进行考核，不合格者予以辞退；任劳任怨，不计得失，表现优秀者年终给予奖励，根据工龄工作每满一年在原工资的基础上涨5%—10%。

导游员管理制度

一：导游人员应严格按照国家要求及公司要求进行各项工作。

二：导游人员应保持良好的仪容仪表，穿着朴素大方，带团严禁穿高跟鞋、奇装异服、浓妆艳抹。

三：导游人员应提前半个小时抵达团队集合的地点，做好各项准备工作：携带话筒、社旗、出团预算书、确认书、意见表、团款。团队出发时致欢迎词，景区概况，注意事项，路途中要尽量调动游客情绪，最少要表演三到五个节目，结束时致欢送词。

四：导游人员应始终坚持微笑服务，认真负责，细心周到，体贴入微，尽量满足游客合理要求，能与每一位游客交流、沟通。如遇问题立即报公司解决。

五：导游人员应配合并监督司机、地陪工作，尊重领队意见。团队夜间行车时导游要提醒司机行车安全，不开疲劳车。

六：导游人员处理各种事情要以大局为重，时刻维护公司利益与游客合法权益。

七：导游人员应公私分明，严禁与地陪联合鼓动游客购物，擅自增加景点与购物点，严禁私拿回扣，发现老乡店要立即中止。

八：导游人员带团时帐目要清楚，随时记清每一笔开支，保存好发票，严禁虚开虚报，损公肥私，团队返回后两天内账目交清。

九：导游员严禁与游客共餐（特殊团队除外），每餐最少要看三次，住宿时要检查好房间，发现问题及时解决。

十：导游人员要时刻与游客在一起，严禁脱离游客，单独活动。

十一：导游人员要与驾驶员、地陪保持距离，严禁与司机、地陪单独行动或交头接耳。

十二：导游人员要保守公司各项机密，不得泄露。

十三：导游人员应加强学习，在上团前要熟知前往地的景点特色、民俗风情，沿途交通状况，途经省份、城市、景点概况，要准备好调节团队气氛的节目。

十四：遇到紧急事件应立即通知公司，并采取各种应急措施。

十五：导游人员应时刻监督团队食宿游-行质量，发现问题立即解决，严禁把问题 团带回来，确保团队质量。

十六：导游人员在带团期间，要严格按照团队确认书上行程执行，如因导游擅自更改行程或自身原因造成的损失，由导游个人承担。

十七：导游带团返回，周末团及长线团休息一天。

财 务 管 理 制 度

一、对财务人员的要求

1、所有参与财务管理的人员要有高度责任心，工作认真负责，按章办事。

2、总经理审批一定要严格控制在年度预算范围内，如果因特殊情况超出必须经股东会研究同意方可执行。主管会计要及时做好各项报表和帐目， 现金会计每周六要及时准确地把收支情况报给现金会计，并要谨慎审核各项开支实行钱帐分开。

3、现金会计和主管会计一定要配合好，把所有帐目要每月一结，每月一公布，做到帐款相符，不得拖延。

4、任何人不得擅自挪用公-款，不得损公肥私，一经发现处以1000元-- 10000元的罚款。

二、办公室开支审批

1、所有办公室开支要先做出预算，报经总经理签字批复后凭借条从现金会 计处借款，凭发票报销。无批条擅自开支的不予报销，由个人自理。如总经理不在，必须经电话同意后 方可执行。

2、办公开支500元以上必须经总经理办公会研究决定，若时

间紧急且有人外出必须电话征求同意后方可执；500元以下（含500元）由总经理签字。

3、各位员工的开支要及时报给总经理签字后到财务处报帐。

4、所有报销单具一律粘好，并干净、利落、美观。

三、团队帐目审批

1、所有团队、散客一经签定合同，应及时把所收团款交到财务部，不得个人保留团款，一经发现处以100元---1000元的罚款。

3、所有团队的支一律由计调部出具团队预算单并签字后报给财务部，财务部要严格审核各项开支是否在预算内，各种票据数字是否吻合且有效后，方可予以报账。

4、所有团队团款出团前付80%，余款在团队返回后三日之内必须全部结清，出现呆帐、坏帐追究责任，谁造成的损失谁负责；散客出团前必须全部交清费用，否则不予发团，特殊情况须经总经理批准后方可。

5、所有团队在报帐时必须有合同、计调部预算单、行程、报销清单、意见反馈表、导游日志，缺一不可，否则不给予报帐。

四、业务经费开支审批

1、公司所有因业务需要的开支必须事先征求业务副总同意后方可支付，否则公司不予报销。

2、业务副总审批时必须严格把关，根据团队竞争情况灵活把握，节约一切不必要开支，把业务经费控制在年初预算内，单团经费原则上不超过该团毛利润的10%，并且单团单列。

3、业务经费包括：请客、送礼、乘车费、团队加酒等其他开支。

4、总经理对业务经费进行监督。

五、门市部

1、门市部的所有团队收入一律及时汇到财务帐户上，不得擅自保留团款和挪用团款。

2、门市部的所有开支一律列好所需开支清单并用传真方式传至总公司处，经总经理批准后方，财务把所需费用汇至其门市部帐户上，然后凭发票报帐。

3、门市部每月来总公司报2次帐，并汇报门市部的近期情况。

六、工资、奖金、出差补助

1、员工当月工资于次月10日发放，门市人员工资由财务部直接汇至门市部帐户上。

2、业务奖金一旦团款全部收清，立即发放，门市的业务奖金由财务部直接汇至其帐户上。

3、出差时需通知业务经理和办公室，经同意后方可，出差补助由总经理签字后报给财务。

4、下乡镇跑业务时，费用一律列入各自团队的经营费用当中。

七、财务部与计调部的合作

1、财务部与计调部之间要协作共进，互相帮助，共同把公司的核心工作做好，为公司的其他工作做好后勤工作。

2、计调部每天下班之前把当天的所出团队情况报给财务部，

以便财务及时掌握所出团队的情况，并做好团款的预支。

以上各条请大家共同遵守

跟团心得体会篇七

第一段：介绍带团的背景和意义（200字）

带团是一项非常有意义的工作，不仅可以让游客领略到不一样的风土人情，增长见识，还能够从中获得丰富的生活经验和收获。作为一名导游，我有幸走进了许多风景名胜区，领略到了大自然的壮丽景观和人文的博大精深。这些经历丰富了我的知识，也让我更加热爱这份工作。在带团的过程中，我积累了一些宝贵的心得体会，希望通过这篇文章与读者分享。

第二段：团队合作的重要性（200字）

带团需要与团员进行密切合作，特别是在行程安排和活动组织上。一支团队只有团结协作，才能确保整个行程的顺利进行。在我带领的团队中，我意识到了团队合作的重要性。我鼓励团员之间相互交流，分享彼此的想法和意见。在行程安排上，我们共同商讨，统一了思路和目标。通过团队合作，我们成功地完成了每天的行程，并且策划了一些额外的活动，让整个旅程更加丰富多彩。

第三段：沟通与解决问题的能力（200字）

带团过程中，沟通与解决问题的能力是至关重要的。作为导游，我需要与团员保持良好的沟通，及时地了解他们的需求和问题，并且能够快速有效地解决。在一次游览中，我们遇到了意外情况，一名老人因为走累而晕倒。我立即与医务人员联系，第一时间给予了紧急救助。这个经历让我意识到，

在工作中，我们不仅要具备专业知识和技能，更重要的是要有快速反应和解决问题的能力。

第四段：文化交流和跨文化体验（200字）

带团是一个非常好的文化交流机会，能够让不同地域、不同文化背景的人们互相了解，增进友谊。在我带领的团队中，有来自不同国家的游客，我有时会用流利的英语或其他外语与他们交流，帮助他们了解当地的文化和历史背景。在这个过程中，我不仅帮助他们解答问题，还学习了不同国家的习俗和礼仪，增长了自己的跨文化体验。这种交流能够打破文化间的隔阂，让我们更加亲近地理解不同的文化。

第五段：个人成长与收获（200字）

带团让我不断成长和进步。每一次带团，都是一次对自我能力的挑战和提高。通过与游客的互动和相处，我学会了更好地管理时间和资源。我也学会了面对不同人格特点的困难，学会了倾听和尊重他人的声音。我在不断提升自己的同时，也得到了团员们的认可和鼓励，这让我更加坚定了继续带团的决心。

总结：带团后，我深刻体会到了团队合作、沟通与解决问题的重要性，也品尝到了文化交流和跨文化体验的魅力。带领团队不仅帮助我个人成长，也让我更加热爱这份工作。我相信，在未来的带团旅程中，我会不断积累更多的经验和体会，并将其运用到实际工作中，为游客提供更好的服务。

跟团心得体会篇八

我是一个干了20xx年的老导游，新导游们总是问我，以一个老导游的看法，怎样才能进行好导游讲解，但我每次都是从游客的看法这个角度来回答这类问题。

你要想抓住游客的注意力，首先你得明白游客们想听些什么，想听怎样的讲解。我们许多新导游一上岗总觉得最重要的是背好景区材料，把它们背得烂熟，张口就来，不会停顿，这就是表示他已是一个合格的导游了，其实几乎可以说完全不是这么回事！想象一下你自己是一个游客，你看到上车来一位导游，他一开口就在背书，你会觉得还不如自己拿本书来看效果更好。导游讲解是一种讲话，你得象在和朋友聊天。你会眉飞色舞地给朋友讲你知道而朋友不知道的事情吧？ok！就是这样，给游客讲解也就是要这样，才能抓住他们的注意力。

好，这一点明白之后，你还得知道怎样才能讲得眉飞色舞，最重要的条件，一是熟，二是自己也惊叹于这件事。如果你自己心里就一点都不以这件事为异，那你讲出来一定也不会让人家觉得惊异。那么有些景点有令人惊叹的事，有些景点没有，怎么办？我们知道有一句老话叫“情人眼里出西施”，一个普通的女人，由于爱她，看出来象西施一样的惊艳，所以一个景点，由于爱它，也可有一样的效果。更何况能当景点的本来就已不是一个“普通的女人”了，它必有很可爱的地方。

所以说导游要讲解好，首先得有对这个景区有热爱，爱了之后就会去探索关于它的每一点资讯、每一点故事、每一点惊人之处，然后用你全部的热情，眉飞色舞地给讲出来，那你的讲解就已成功了一半了。

讲解要成功的另一半是讲解技巧，一说到技巧，有些新导游就会觉得它是一个很深奥很复杂的东西，其实有那么几条挺简单、易操作的规律。第一就是你讲什么都要和客人家乡或他熟悉的东西对比着讲。你对一个人讲一大堆他不熟悉的东西他会越听越累，但你提到他家乡的东西、他熟悉的东西，他必会来精神。比如你讲一座大桥，全长有多长、耗了多少钱、建了多少时间，等等，这些数字对于大多数人来说都是枯燥的，但如果你找出一条客人家乡比较著名的桥，告诉他比那条长一倍，比它建得快三倍，比那条桥用的钱还少，这样他就会惊讶了，他的注意力就回来了，他就真的听进去了。

要做到这一点，当然，你得在出团前有所准备，你必须先了解客人来自哪里，他的家乡、或他的工作等情况，然后还要找到相关的资料。导游虽说号称“杂家”，应该什么都知道，但一个人，特别是新导游，哪里会有那么宽博的知识呢？不要紧，现在有了互联网，什么都能搜到，非常方便，而且信息广、资料精，上到历史上的哪些天出现过日全蚀，下到珊瑚有多少种分类，什么都查得到。通过这样的方法，不但你出色地带好了这个团，而且你学到了许多知识，这样工作上几年，你就真的成了“杂家”、“博家”了。

上面我们说到你要了解客人的情况，这不但对于你查找针对他们的资料有帮助，同时也帮助你决定给他们讲到什么程度。比如你带团参观溶洞，许多导游都会指着这一块那一块的石钟乳告诉游客象什么象什么，但如果客人是搞科技工作的，最好少讲这些，而多讲些石钟乳的形成原因、这个溶洞的地质发展、当年的开发情况等等，不然一会功夫他们就会自己走得没影了。但如果客人是些农村老大妈你还给她们讲地质，她们也会弃你于不顾了。

另外，导游最好多记一些方方面面的笑话，随时随地在讲解的过程中插入一个相关的笑话，那样就会使讲解生动有趣得多，比如讲当地的山路比较险，就插入这样一个笑话：有一次，司机向当地一位居民打听：“请问，此地哪里可以找到汽车配件？”，村民答道：“往前走，过了那个急转弯处有个峡谷，那下边什么型号的零件都有。”再比如，有时火车或飞机延误，你可以讲这样一个笑话：肥仔在铁路上做了多年的买卖，这天偶然发现一列火车准时到了站。他连忙跑到列车员跟前说：“请吸烟，我祝贺你！我在这条铁路上跑了20xx年，这还是第一次见火车正点到站。”“留着你的烟吧，”列车员说，“这是昨天的列车！”如果你要带团队去果园，可以讲这样一个笑话：从前有个农学院的毕业生回到家乡，见老园丁在移植果树，便说：“你这种移植方法很不科学。照你这种干法，从这棵树上能收获七个苹果就够让我大吃一惊了。”老园丁看着他，慢吞吞地说：“如果这棵树能收获七个苹果，我也会大吃一惊，

因为这棵桃树”。如此常常穿插幽默和机智，团队的整个旅程都在一片笑声中度过，有时就算客人有些意见都会算了，比如有客人投诉用餐的鸡不好吃，太老了，你可以讲这样一个笑话：在一所小学里，老师问：“你们能不能说说人们是凭什么来识别母鸡的年龄的？”“用牙齿，老师！”“但是，母鸡并没有牙齿呀”“母鸡可能没有牙齿，可我有，如果母鸡的肉很嫩，年龄就小，如果咬也咬不烂就是老母鸡。”客人听了哈哈大笑，气也就生不起来了。所以导游背笑话不单单是为了在长途行车的表演节目时用的，而更多应穿插在讲解的过程中。

好了，最后，你什么都掌握好了，但就是没有掌握客人的生理情况，讲解可能还是会惨败。比如客人是乘长途火车而来，夜里都没睡好，你却在那里兴致勃勃地给他们大讲特讲，即使你讲得很不错，但他们生理上的困盹还是可能打败一切精彩的讲解，而他们的酣声会如此地打击你的自信。这时候你要知道，你不是失败在讲解上，而是失败在关心人上。

当好一个导游，不但要有对景点的热情，还要有对游客的热情。这个热情不单单是指你为他们讲解好的热情，还包括对他们做为一个人的全部关怀。有些导游认为我把该讲的都讲了就完成了任务，这种观点可要不得。你讲了，客人没听进去，和没讲过一样，你的任务其实是没完成。要当好一个导游，必须要有对人的热爱精神，你千方百计想的是怎样让他们这一趟来得值。记得我98年去新西兰，由于有4小时的时差，早上8点出发时等于是家里的凌晨4点，大家都还想睡觉，但地陪小姐对我们说：“我知道大家都很累，有些人想睡，实在想睡的就睡。但各位大老远来到这里，我还是有好多东西要讲给大家听，不过我会小声点，免得要睡觉的团友投诉我吵死了。”众人大笑，并且听到她体谅到我们的情况，觉得她好亲切。然后她开始介绍，先说到新西兰的人口，她说：“许多从中国来的老人到了这里不久都开始自己和自己说话，为什么呢？”大家一听事关我们中国老人，都竖起了耳朵，接着她说道：“那是因为新西兰人实在是太少了，到处找不到人聊天！”众人在大笑中不但精神了许多，而且对她讲解的东西有

了兴趣，如果她只是背诵新西兰的面积和人口，我想我们很快就都睡着了。

好了，看了以上关于讲解中需要掌握的几条规律，相信你已可以初步成为一名不错的导游了，希望在今后的实践中每一个导游都去认真摸索，让全中国的导游都成为有知识、有水平、爱游客的好导游吧。