

# 2023年助听器销售工作计划 助听器销售工作总结(模板5篇)

制定计划前，要分析研究工作现状，充分了解下一步工作是在什么基础上进行的，是依据什么来制定这个计划的。怎样写计划才更能起到其作用呢？计划应该怎么制定呢？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

## 助听器销售工作计划 助听器销售工作总结篇一

学校领队销售实习工作总结 由于系领导的高度重视、实习单位的积极支持和实习师生的共同努力，届本科毕业生实习进行得很顺利，取得了较好的成绩，同时也反映出一些问题。本届毕业实习全面落实了实习计划，使实习管理得到了规范，实习教学质量得到了提高，并得出一些建设性的建议。

### 一、实习基本情况

实习时间年月日一年月日，共七周。

实习地点：在自治区内个实习点，区外个实习点。具体实习地点详见附件一，届本科毕业生实习情况统计表。

实习内容：一类是本专业范围内的工作，另外也有个别

实习人数

实习学生。届三个毕业班的名学生全部参加了实习。

实习指导教师。共人。由于实习点多，地点分散，系领导、教研室主任和本学期任课教师及相关行政人员全部参加了实习指导工作。

实习形式：根据学院教务处的要求，采取集中实习和分散实习两种形式。分散实习学生自己联系实习单位，都出具了三方签名的书面材料。集中实习学生的实习单位由系里联系。所有实习单位都有专业教师指导。实习类型有毕业实习和毕业设计两种，毕业实习学生人，毕业设计人。根据学生个人意愿和特点选拔毕业设计学生，其他学生参加毕业设计。

## 实习成果数据统计

收到个实习点每个点一份实习鉴定。鉴定对每个实习学生做出了评价，名学生单位实习鉴定成绩全部合格。

收到学生实习报告份。其中毕业实

习学生每人一份，共份；毕业设计每组份，共份。实习报告全部合格。

收到实习教师每人一份实习总结报告，共份。报告内容包括三部分。一是对学生在实习过程中的表现、能力、纪律情况和基础知识掌握程度的评价。二是结合实习单位的意见，对自己指导的每个学生给出综合实习成绩。三是就毕业实习过程中反映出来的教学存在的问题提出改进意见或建议等。全体学生综合实习成绩全部合格。

## 二、实习表现与效果

达到了毕业实习的预期目的。在学校与社会这个承前启后的实习环节，同学们对自己、对工作有了更具体的认识和客观的评价。本次实习采取分散形式。原则上以就业实习为主，同时与毕业论文选题相结合。本届实习的单位覆盖面很广，企业总体水平也比较高。实习收获主要体现在两方面。

工作能力。在实习过程中，绝大多数同学积极肯干，虚心好学、工作认真

负责，主动参与企业市场调查、产品销售、外贸谈判、行政管理、财务管理、生产运作管理、人力资源管理等工作，同时认真完成实习日记、撰写实习报告，成绩良好。实习单位的反馈情况表明，我们的学生具有较强的适应能力，具备了一定的组织能力和沟通能力，普遍受到实习单位的好评。大多数学生能胜任单位所交给的工作。在毕业设计单位和有些企业，实习学生提出了许多合理化建议，做了许多实际工作，为企业的效益和发展做出了贡献。

实习方式。实习单位指定指导人员师傅带徒弟式的带学生，指导学生的日常实习。学生在实习单位，以双重身份完成了学习与工作两重任务。他们向单位员工一样上下班，完成单位工作；又以学生身份虚心学习，努力汲取实践知识。同学们认真的工作态度、较强的工作能力和勤奋好学的精神受到了实习单位及其指导人员的一致好评。

实习收获。主要有四个方面。一是

通过直接参与企业的运作过程，学到了实践知识，同时进一步加深了对理论知识的理解，使理论与实践知识都有所提高，圆满地完成了本科教学的实践任务。二是提高了实际工作能力，为就业和将来的工作取得了一些宝贵的实践经验。三是一些学生在实习单位受到认可并促成就业。四是毕业论文积累了素材和资料。

组织管理。实习领导小组成员亲自到实习单位，检查和指导实习工作，协调解决实习中遇到的问题，总结、交流工作经验。

点，引导学生“找事做”，挖掘他们的实践经验；检查学生实习工作日记，掌握实习情况，指导工作及时有效；督促学生认真完成实习报告。实习结束后，老师们认真做好学生的实习成绩考核及评定工作，参加实习交流会，完成实习总结报告。指导老师平均每周与每个学生交流一次。指导方式有

电话、电子邮件、下点、面谈等。基本达到了及时发现问题，解决问题，提高实习质量的目的。

实习单位的指导老师认真负责。不仅指导具体工作，还无私的介绍自己的工作与社会经验。

校企关系。实习前后系领导带领实习老师专门拜访、答谢实习单位，实习结束时系里向实习单位发出统一格式的感谢信。实习学生积极配合企业工作，他们的精神风貌和实际工作绩效对企业工作起到了良好的促进作用。使校企关系得到了进一步巩固和发展。

总结交流。返校后召开了各种形式的交流会，内容丰富、气氛热烈，同学

体会进行了点评。对就业应聘以及将来工作具有很大的指导意义。

### 三、实习改进建议

足。如果三年级设一次短期专业性社会实践，会促进学生学习，进一步增加实践知识。如果增加实际营销策划内容，会加大教师工作量。但是，增加社会实践环节，确实是实现营销专业人才培养目标的重要途径，尤其有助于学生就业。我们初步计划增加营销策划实践工作项目，使目前学生的参与人数从增加到。建议学校把专业性社会实践纳入教学计划。

践和毕业论文的同时，应该肯定教师的工作量，才能激励教师投入，才不会流于形式，真正达到实践目的。而承认教师工作量最有效和透明的办法之一就是把指导社会实践和毕业论文工作计入教学工作量。

加大教学改革力度。以社会需求为导向，调整课程设置。实习中了解到，目前社会需要大量的市场营销人才，可是，我

们的学生却难以找到合适的岗位。客观表现为企业一般招聘有几年工作经验的人。其实企业的真正需要的是人才，这里折射出来的是：应届毕业生不算是人才。我们不能改变招聘条件，只能使自己成为人才。学生怎样才能成为人才，是我们面临的迫切问题。首先，要研究营销人才的内涵，然后以此调整培养目标、课程设置、教学目标、教学计划、学生知识和素质要求等。要加强就业指导工作，重视就业率，就业率是学院生存的重要基础。

毕业实习规范化。以规范实习材料

为重点，在实习大纲中明确要求，实习总结中落实到位。以严格实习成绩为切入点，强化实习效果。以计入教学工作量为动力，激励教师投入实习工作。

## 助听器销售工作计划 助听器销售工作总结篇二

### 一、市场分析

空调市场连续几年的价格战逐步启动了，电器销售工作计划。

### 二、三级市场的低端需求

同时随着城市建设和人民生活水平的不断提高以及产品更新换代时期的到来带动了一级市场的持续增长幅度，从而带动了整体市场容量的扩张。20\_\_年度内销总量达到1950万套，较20\_\_年度增长11.4%。20\_\_年度预计可达到2500万-3000万套。根据行业数据显示全球市场容量在5500万套-6000万套。中国市场容量约为3800万套，根据区域市场份额容量的划分闪白银□md冰箱bcd-208smb钛银拉丝比较适合专卖店，价格优势比较大。相王专卖店、步行街专卖店和同辉专卖店提了部分机型。相信经过几次这样的政策让专卖店客户吃到甜头，客户就会跟着我们的步伐提高销量。

3、拜访三区客户。准确的说是杜集区客户。从拜访的过程来看，客户实力比较强，其中以朔里立顺家电城实力最强，配合程度最高。拜访的同时，通知客户参加20号的渠道会议，客户都很配合。杜集我共负责6个客户，除1位客户有急事没有参加以外，所有客户都参加了会议。

4、20号的渠道会议的主要目的是冰箱收款和产品知识培训。前期要做一些准备工作，要挨个的到客户那里宣贯本月政策，让客户了解到本月打款的重要性（本月政策基本上不逊色与竞品的政策；本月是11月开盘前的最后一次政策，10月不会有大的政策，客户要把握机会，积极备货）。这次的政策里有几款渠道非下乡机，可以让客户资金不被家电下乡压住不动，所以客户很有兴趣。

5、由于前期的准备工作做的到位，所以这次收款任务完成的比较让人满意。我负责的六个客户共打款21万，接下来的任务就是帮助客户消化这批货，让客户在11月冰箱开盘前能有比较合理的库存。

（1）单页设计方面，打到单页上的机型太少。单页上的机型多，就可以让顾客有更多的选择，吸引更多的客户来到店里选购。这次的单页上冰箱洗衣机各打了两款特价机，导致非常多的客户来到店里只为买那两款机型，别的机型一概不看。

（2）做事情要沉下去，不要浮躁。这次的活动，我在步行街店呆了一天，帮助客户干了很多活。客户对我的工作很配合，很信任。这次的事情让我后期的工作很好展开。

7、市区专卖店由于大卖场的打压，客流量很小，我做了一份小区推广活动的方案。每个愿意参加的专卖店客户负责周边的几个小区，每周末到小区建站宣传、推广、认筹。与专卖店客户沟通后，我选择了两个积极性比较高的客户（步行街店，同辉店）参与。这次的活动能为专卖店拉来一些顾客，增加销售量。

### 三、总结下收获与教训

- 1、每一句话都要经过大脑考虑，不说“错话”。
- 2、沉下去，浮上来，稳住，不浮躁。
- 3、强势而不牛逼。
- 4、切切实实为客户办事，为客户着想，不要小聪明，否则没人会相信我。

### 四、10月工作计划

1、由于9月压了一批货物到客户手里，10月的任务就是消化这批货物。在所负责的区域中为客户做一次千县万镇活动（蔡里美的专卖店）。

（1）分析客户的库存，选择主打机型。

（2）设计物料，布置终端。

2、等到公司本月政策传达下来，通知客户备货。和9月渠道会议一样的思路，10月也是洗衣机开盘前的最后一次政策，11月不会有大的政策，政策宣贯到位，让客户看到打款的必要性。督促客户打款备货。

3、小区活动的展开。

（1）选择活动机型，让专卖店备货出样。

（2）设计物料，布置终端，专卖店导购员培训。

（3）监督专卖店小区推广活动的执行，要做到公司的钱花在刀刃上。

4、根据公司的要求，本月在拜访客户期间，要清除专卖店里的竞品。不能让竞品打着美的的旗号吸引顾客。

## 助听器销售工作计划 助听器销售工作总结篇三

20xx年元通街道残疾人工作的指导思想是：坚持以\_理论和“三个代表”重要思想为指导，认真学习党的[]xx届三中全会精神，深入贯彻实践科学发展观，紧紧围绕海盐县残疾人事业发展规划，认真履行“代表、服务、管理”职能，大力倡导助残扶残风尚，进一步完善残疾人社会保障和服务体系，全面实施“残疾人共享小康工程”，努力开创我街道残疾人事业新局面。

### 一、加强政策法规宣传，营造扶残助残的新风尚

树立残疾人先进典型，弘扬残疾人自尊、自强的精神，鼓励残疾人参与到各项社会生活中。

### 二、完善社会保障体系，改善残疾人生活状况

完善残疾人扶持政策，健全残疾人保障机制，将辖区内符合条件的残疾人纳入城乡最低生活保障、社会养老保险、合作医疗保险，实现应保尽保。逐步缩小残疾人生活状况与社会平均水平的差距，实现残疾人事业与经济社会协调发展。

做好重度残疾人托(安)养工作，将重度且生活不能自理的残疾人全部纳入托(安)养范围。对一些生活不能自理的残疾人实施集中托养、日间照料、居家安养或其他庇护服务。

重视残疾人学生教育工作，做好残疾学生就学补助工作。推进残疾人义务教育，健全送教上门制度，对适龄重度肢体残疾、重度智力残疾、孤独症、脑瘫和多重儿童少年实施义务教育。

健全农村贫困残疾人家庭住房救助长效机制，做好危房检查改造工作，推行残疾人“康复辅助器具进家庭”工程。

继续开展一户多残家庭调查工作，全面掌握一户多残家庭的基本生活情况，给予生活补助，改善家庭生产、生活条件。

### 三、完善康复服务体系，优化残疾人生活环境

围绕残疾人“人人享有康复服务”的总体目标，实施“残疾人阳光康复工程”。一是抓好困难重度残疾人家庭宜居工程扩面工作，及时开展调查摸底，制定好实施方案，切实改善残疾人的居住环境，提升其生活质量。二是继续抓好重点康复项目的实施，组织实施0—6周岁儿童抢救性康复工作。三是进一步拓展残疾人康复工程，实施“助明、助行、助听”康复项目，为有适应指征和康复需求的残疾人提供基本辅助器具，完善残疾人购置基本辅助器具补助政策。四是深化社区康复服务，加强康复中心、站建设，开展基层康复管理人员的业务培训，充分发挥康复中心、站的作用，有针对性的对残疾人员开展康复训练服务。

构建残疾人良好的生活环境，开展多种形式的群众性残疾文化体育活动，丰富残疾人的业余文化生活，鼓励残疾人参与到更多的社会活动中。

开展残疾人的维权服务。开展残疾人普法活动，增强残疾群体的维权和社会各界保障残疾人权益的意识。协调司法行政部门加大对残疾人法律援助和服务的力度，建立服务残疾人的专项法律援助和服务制度，切实维护残疾人合法权益，促进社会稳定。

### 四、重视就业培训，开展残疾人扶贫帮困

## 助听器销售工作计划 助听器销售工作总结篇四

空调市场连续几年的价格战逐步启动了。二、三级市场的低端需求，同时随着城市建设和人民生活水平的不断提高以及产品更新换代时期的到来带动了一级市场的持续增长幅度，从而带动了整体市场容量的扩张。2004年度内销总量达到1950万套，较20xx年度增长11.4%□20xx年度预计可达到2500万—3000万套。根据行业数据显示全球市场容量在5500万套—6000万套。中国市场容量约为3800万套，根据区域市场份额容量的划分，深圳空调市场的容量约为40万套左右，5万套的销售目标约占市场份额的13%。

目前格兰仕在深圳空调市场的占有率约为2.8%左右，但根据行业数据显示近几年一直处于“洗牌”阶段，品牌市场占有率将形成高度的集中化。根据公司的实力及20xx年度的产品线，公司20xx年度销售目标完全有可能实现□20xx年中国空调品牌约有400个，到2003年下降到140个左右，年均淘汰率32%。到2004年在格力、美的、海尔等一线品牌的“围剿”下，中国空调市场活跃的品牌不足50个，淘汰率达60%□20xx年度lg受到美国指责倾销；科龙遇到财务问题，市场份额急剧下滑。新科、长虹、奥克斯也受到企业、品牌等方面的不良影响，市场份额也有所下滑。日资品牌如松下、三菱等品牌在20xx年度受到中国人民的强烈抵日情绪的影响，市场份额下划较大。而格兰仕空调在广东市场则呈现出急速增长的趋势。但深圳市场基础比较薄弱，团队还比较年轻，品牌影响力还需要巩固与拓展。根据以上情况做以下工作规划。

根据以上情况在20xx年度计划主抓六项工作：

### 1、销售业绩。

根据公司下达的年销任务，月销售任务。根据市场具体情况分解到每月、每周、每日。以每月、每周、每日

的销售目标分解到各个系统及各个门店，完成各个时段的销售任务。并在完成任务的基础上，提高销售业绩。主要手段是：提高团队素质，加强团队管理，开展各种促销活动，制定奖罚制度及激励方案（根据市场情况及各时间段的实际情况进行）此项工作不分淡旺季时时主抓。在销售旺季针对国美、苏宁等专业家电系统实施力度较大的销售促进活动，强势推进大型终端。

## 2、k/a代理商管理及关系维护。

针对现有的k/a客户、代理商或将拓展的k/a及代理商进行有效管理及关系维护，对各个k/a客户及代理商建立客户档案，了解前期销售情况及实力情况，进行公司的企业文化传播和公司20xx年度的新产品传播。此项工作在8月末完成。在旺季结束后和旺季来临前不定时的进行传播。了解各k/a及代理商负责人的基本情况定期进行定期拜访，进行有效沟通。

## 3、品牌及产品推广。

品牌及产品推广在20xx年至20xx年度配合及执行公司的定期品牌宣传及产品推广活动，并策划一些投入成本，较低的公共关系宣传活动，提升品牌形象。如“格兰仕空调健康、环保、爱我家”等公益活动。有可能的情况下与各个k/a系统联合进行推广，不但可以扩大影响力，还可以建立良好的客情关系。产品推广主要进行一些“路演”或户外静态展示进行一些产品推广和正常营业推广。

## 4、终端布置。

根据公司的08年度的销售目标，渠道网点普及还会大量的增加，根据此种情况随时随地积极配合业务部门的工作，积极配合店中店、园中园、店中柜的形象建设，（根据公司的展台布置六个氛围的要求进行）。积极对促销安排上岗及上样

跟踪和产品陈列等工作。此项工作根据公司的业务部门的需要进行开展。布置标准严格按照公司的统一标准。

## 5、促销活动的' 策划与执行

促销活动的策划及执行主要在xx年04月—8月销售旺季进行，第一严格执行公司的销售促进活动，第二根据届时的市场情况和竞争对手的销售促进活动，灵活策划一些销售促进活动。主题思路以避其优势，攻其劣势，根据公司的产品优势及资源优势，突出重点进行策划与执行。

## 6、团队建设、团队管理、团队培训。

团队工作分四个阶段进行：

第一阶段：8月1日—8月30日

a□有的促销员进行重点排查，进行量化考核。清除部分能力底下的人员，重点保留在40人左右，进行重点培养。

b□制定相关的团队管理制度及权责分明明晰和工作范围明晰，完善促销员的工作报表。

c□完成格兰仕空调系统培训资料。

第二阶段9月1号—2008年2月1日第二阶段主要是对主力团队进行系统的强化培训，配合公司的品牌及产品的推广活动及策划系列品牌及产品宣传活动，并协作业务部门进行网点扩张，积极进行终端布置建设，并保持与原有终端的有效沟通，维护好终端关系。

## 助听器销售工作计划 助听器销售工作总结篇五

领队被称作“民间大使”，肩负着随团服务的重要使命，是

出境旅游团队的具体组织者，领队的工作直接关系到旅游服务团队质量的优劣，关系到每位游客生命财产的安全，同时还承担着对外交流和展示中国形象的重要任务。下面是领队的工作年终总结，欢迎参考阅读！

为做好我社出境团领队工作，在过去一年里，我主要是按照省旅游局和我社对领队的要求，努力做好几个方面的工作：一是按照省旅游局和我社要求认真学习关于出境旅游各项法律法规及政策，尤其是熟悉了解关于^v^颁布的《旅行社条例》、《中国公民出国旅游管理办法》、《导游人员管理条例》三部行政法规。严格按照《关于旅行社出境游服务质量的行业标准》和《中国公民出境旅游合同示范文本》各项条款的要求，做好组织出境旅游的工作。特别是旅游法颁布以来，在省市旅游局和我社的具体组织下，多次参加旅游法的学习，不断提高认识，认真贯彻执行。二是认真执行旅社与客人按照示范文本签订的出境游合同，严格履行合同的各项约定，认真研究合同条款，吃透每一条款的内涵，努力维护好组团社、地接社、游客各方的合法权益，从而保证整个团队的服务质量。三是按合同规定，认真履行旅游行程计划。四是开好行前说明会，按合同中的有关规定向每位游客做出具体的说明，且强调各种注意事项，使游客对整个行程有详细的了解。五是严格按照合同尤其是旅游行程计划与地接社共同完成旅游行程。六是能够加强自律，严格执行旅游法，按照旅游局和旅行社的规定，不带游客进购物店，加强品质保障，倡导诚信风尚；自觉维护市场秩序。没有与地接社导游相勾结，擅自增加购物点和自费旅游项目。七是能够发挥领队作用，对游客中的不文明行为进行教育和制止。有强烈的意识，把维护国家形象作为义不容辞的责任。同时注意自身形象，衣着得体，举止文明，大力宣传改革开放的成就和^v^的方针政策，为促进祖国统一，维护国家形象做出自己应有的贡献。八是严守外事纪律，严格遵守出境游的相关规定，同时确保旅游安全。每次出团前都配合旅行社在说明会上针对旅游目的地国家的基本情况、注意事项、交通、风土人情及整个行程的安排做详细的介绍。并注意熟悉掌握所

去旅游目的地国家的紧急救援电话及我国驻该地的大使馆相关联系方式，以便在发生突发事件中第一时间得到救援并能采取最有效措施。

由于能够从上述8个方面严格要求自己，在过去一年里没有发生违反领队纪律和国家法律法规的情况，没有发生过违反合同的情况，也没有发生任何安全问题和被游客投诉的情况。在新的一年里，我要认真学习旅游法，严格按照旅游法的有关规定办事，把领队工作做得更好，让游客满意，旅行社满意，省市旅游局和有关部门满意。

领队，代表着企业的形象，也代表着客人的利益，是出境游团队行程顺利进行的关键人物。为使客人了解领队的工作内容，我们特将领队的服务内容整理成如下条款，以便规范领队的服务及便于客人的监督。

1、领队首次与团友见面，要主动向团友自我介绍及致欢迎词，并简要介绍行程、注意事项。团友上车、下车时，领队必须在车门口关照团友上落小心。对携带较多行李的团友应主动给予帮助。并向全体团友提出注意统一行动。强化时间观念，及相互之间团结友爱，遵守当地法律的要求。

2、到达机场国际出发厅后，领队应将团友集中到某一地点后，落实托运行李的件数（注意提醒团友贵重物品随身携带）。然后换好登机牌，按出境名单顺序组织团友排好队，注意提醒团友排队过边防（移民局）时不要越过黄线，保持良好秩序。

3、抵达目的地国家后，领队应向团友介绍地接旅行社名称、电话及导游姓名，并请团友记住导游手机号码；收取团友护照及机票（确认回程机位），交酒店寄存。

4、入住酒店前，领队应先向导游了解酒店的设施及位置，了解怎样打国际长途，怎样叫服务员送开水，并将这些告知团

友。

5、入住酒店时，领队应先带团友在酒店大堂稍作休息，然后配合导游将钥匙逐一分到每一团友，并将自己和导游的房间号码告知团友，以便团友联系。并提醒团友向酒店索取联系卡，方便偶尔外出时自己可打的士返回酒店。

6、团友进入各自房间后，领队要逐一查房，帮助团友解决存在的问题。

7、每天行程结束之前，领队要重复通知第二天起床、早餐、出发时间及行程注意事项。

8、每到一个游览点，领队下车前应把游览时间、集合时间和地点明确告知团友，并提醒团友不要把贵重物品放在旅游车上，在游览时注意安全（特别是水上活动和刺激项目）。通常集体游览讲解后要安排一定的自由活动时间。在重要景物前领队注意留时间给团友照相。除了游览外，团友需要购买土特产和工艺品等，领队应积极地当好参谋，热情予以介绍。自由活动时间结束前。领队要提前到达集合地点等候。

9、离开游览点之前，领队应清点人数，防止团友缺少或走失。

10、餐前，领队应向团友介绍就餐地点、每桌人数安排以及编组情况；餐后应主动询问团友用餐情况，并配合导游做相应处理。

11、搭乘飞机时，在办理完登机手续以及托运行李后进入候机楼，领队应提醒团友在飞机起飞前40分钟到达登机口（注意告诉团友登机口编号），最好是集中某一地点后，集体前往登机口。

12、最后一天，帮助团友回想各种美好的经历，加深团友对旅程的印象，主动征求团友对旅程的意见和建议，与团友互

留联系地址和电话。最后，代表公司向团友致欢送词，感谢团友对领队工作的支持和配合。

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□xx□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□xx-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，不使其情绪激化，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，让你做得到好到让客人不好意思！

### 第四：保留证据。

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记录下来。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：读万卷书，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！