

# 2023年导游业务心得体会(实用9篇)

在撰写心得体会时，个人需要真实客观地反映自己的思考和感受，具体详细地描述所经历的事物，结合自身的经验和知识进行分析和评价，注意语言的准确性和流畅性。那么你知道心得体会如何写吗？以下我给大家整理了一些优质的心得体会范文，希望对大家能够有所帮助。

## 导游业务心得体会篇一

20xx年度导游实景培训，是为期两天的碛口古镇和汾阳贾家庄培训。是心灵在旅游、在享受。在此特别感谢山西省导游协会和山西省导游管理中心，是他们才我们有这个机会去学习、相识。

这次行程我们从太原发车，有可亲可爱的两位班长精心的照顾我们。路途中各位导游都进行了简单的自我介绍和才艺展示，还有带团经验。领略到作为一个导游，不要生硬的宣读导游词，也不要为了博客人一笑，想破脑子在为了表演一个节目，要学会幽默，用你的有趣让客人的旅途更有生趣。让你的微笑留在客人心中，让她们一辈子记住愉快的旅游，还有你这个好导游。作为一个好导游你要随时带团随时充满激情，是甚难，却是你成功的必须。正所谓读万卷书不如行万里路，成功的导游那是胸中有万千知识，踏遍千山万水。

这次培训的第一站是碛口古镇，有‘九曲黄河第一镇’、‘水旱码头小都汇’之称，感受碛口的历史文化、晋商的余韵和黄河的气势。碛口的导游是一位让人觉得非常亲近的导游，她用那甜美的声音，把我们带进了历史的长河，大家在这里玩的也非常开心，学到了导游必须要有可亲可敬的一面。

第二天的行程是贾家庄，领导给我们精心准备了贾家庄裕和花园酒店，是一个很不错的四星酒店，得到了大家的一致认

可，吃完早餐后，我们进行了挑战自我的攀岩和团体木鞋活动。通过这次活动我们学到了要有克服自己，战胜自己的不懈精神，和集体精神。

还有就是记忆尤深的那条绿色长廊是我所深深喜欢和爱着的惬意环境，和贾家庄坚持社会主义路线、坚持党的领导的理念。在这里我们从相识到相知到约定的下一次相聚。这次培训收益匪浅。

当然这次培训更让我体会到了那些老师们有广博文化知识面。他们上知天文地理，下知鸡毛蒜皮，他们进行讲解中，非常自然运用所掌握的知识 and 智慧来应对。同样他们到过的地方更是数不胜数，谁说导游就不用自己参团旅游，其实需要的，这样角色的交换更会给你导游工作带来很大好处。

## 导游业务心得体会篇二

导游讲解的语言艺术形式，对于取得良好的导游效应具有十分重要的作用，在导游讲解过程中，每个合格的导游人员几乎都有自己一套娴熟的导游方法和技巧，而且各有特色。这里，根据导游语言所基本具备的理、物、趣、神四个特点，列举一些实例，着重从语言艺术的角度，介绍几种常用的讲解艺术手法。

### 1、描绘法

描绘法，就是运用具体形象，富有文采的语言对眼前的景观进行描绘，使其细微的特点显现于游客眼前。在旅游过程中，有些景观没有导游人员的讲解和指点，很难发现其美的所在，唤起美的感受。而经过导游人员一番画龙点睛或重彩泼墨似的描绘之后，感受就大不一样。例如：在景色如画的苏州西湖洞庭山的石公山上，一位导游员对游客描绘说：“朋友们，我们现在身在仙山妙境，请看，我们的背后是一片葱翠的丛林，面前是无边无垠的太湖。青山绕着湖水，湖水映着青山。

山石伸进了湖面，湖水‘咬’住了山石，头上有山，脚下有水。真是天外有天，山外有山，岛中有岛，湖中有湖，山如青龙伏水，水似碧海浮动。”接着，他跌若有致地吟道：“茫茫三千顷，日夜浩青葱，骨立风云外，孤撑涛声中。”这位导游员情景交融的描绘，使游客就像在观看彩色宽幅风景影片的同时，又听着优美的画外音。

## 2、简述法

简述法，就是用准确、简洁、冷静的语言，把景观介绍给游客，使他们在具体欣赏品味景观之前对景观有一个初步的印象。请看实例：导游人员引领着游客来到岳阳楼前，在登楼之前，导游员介绍说：“这就是驰名中外的岳阳楼，它与武昌的黄鹤楼，南昌的滕王阁合称江南三大名楼，素有‘洞庭天下水，岳阳天下楼’的美誉。它原是三国时代东吴时鲁肃训练水师的阅兵台。唐代建为岳阳楼，宋代由巴陵县令滕子京主持重修，整个楼阁为纯木结构，重檐盔顶，1984年落架大修后重新开放。现在楼高20米，由四根楠木柱支撑，楼顶就像古代将军的头盔。全楼没有一颗铁钉，这在力学、美学、建筑学、工艺学等方面都有杰出的成就。现在，楼内藏有清代刻的《岳阳楼记》雕屏，大家要想领略‘衔远山，吞长江，浩浩汤汤，横无际涯（《岳阳楼记》）’的风光，请随我登楼观赏。”

## 3、感慨法

## 4、述古法

述古法，就是向游客叙述有关历史人物、事件、神话故事、轶闻典故等，以丰富游客的历史知识，使他们运用形象思维更好地了解眼前的景观。请看实例：坐落在武汉月湖畔的古琴台，游客就怎么看，没有多大意思，导游员采取述古式的导游手法后，游客对古琴台的了解就深入透彻多了。导游员说：“这座古琴台相传是春秋战国时期的著名音乐家俞伯牙

鼓琴的地方。有一次，楚国的俞伯牙坐船遇风，阻隔在汉阳，在这里，他遇见了一个叫钟子期的人，伯牙知道钟子期喜欢听琴，就用十弦竖琴弹了两支曲子，一曲意在高山，一曲意在流水。钟子期听完，很快把乐曲的含意说了出来，伯牙十分钦佩，两人从此成了莫逆之交。一年后，钟子期病逝，俞伯牙十分难过，特此到钟子期的墓前弹奏了一曲‘高山流水’，弹完后就把琴摔掉了，发誓不再鼓琴，这就是后人所说的伯牙摔琴谢知音。北宋时，为了纪念他俩，就在当年他们鼓琴、听琴的地方建了一座琴台，取名伯牙台。”游客们纷纷被导游员述古式的讲解所打动，再看古琴台时，感受就不一样了。

## 5、逗趣法

逗趣法，就是用幽默风趣的语言进行导游讲解，让游客在乐趣中得到精神享受。例如：在苏州西园的五百罗汉堂里，导游人员指着那尊“疯僧”塑像逗趣说：“朋友们，这个疯和尚有个雅号叫‘九不全’，就是说，有九样毛病：歪嘴、驼背、斗鸡眼、招风耳朵、瘸头、烧脚、鸡胸、斜肩脚，外加一个歪鼻头。大家别看他相貌不完美，但残而不丑，从正面、左面、右面看，你会找到喜、怒、哀、乐等多种感觉…。另外，那边还有五百罗汉，大家不妨去找找看，也许能发现酷似自己的‘光辉形象’。”风趣的话，逗得游客乐此不疲，游兴顿增。

## 6、猜谜法

猜谜法，就是根据旅游景观的内容和特点，以谜语的形式引发游客的兴致。请看实例：有位导游员在杭州九溪十八涧对游客说：“这儿的处处曲，路边的溪水叮咚响，远近的山峦绿葱葱。清代文人俞樾到这里时，诗兴大发，挥笔写道：“曲曲环环路，叮咚泉，远远近近山……，前面已用了叠词，朋友们猜猜看，第四句写树时，俞描用的什么叠词？”游客们议论纷纷，有的说“郁郁葱葱树”，有的说“大大小

小树”，最后在导游员的启发下猜出是“高高下下树”。大家都惊叹俞樾用词的精妙。这“高”和“下”贴切传神，写活了沿山而长的树林。游无锡蠡园时，导游员让游客先看春、夏、秋、冬四个亭中的春亭，指着匾说：“春亭挂的匾额是‘滴翠’，表达了春天的形象，有特色。那么，夏、秋、冬三个亭子会用什么题匾呢？各位朋友是否能猜中？”一石激起千层浪，游客边猜边看，猜中的笑逐颜开，未猜中的纷纷敬佩题匾者的文笔之妙。

## 7、玄虚法

玄虚法，就是指在导游员讲解中故意用停顿和“吊胃口”或“卖关子”来故弄玄虚，以吸引游客，请看实例：一位导游员在讲解虎丘塔的建造年代时说：“虎丘塔究竟有多少年呢，几百年还是几千年？说法一直不一致。这事直到50年代初才弄清楚。”导游员停了下来，大家在想，是怎样搞清楚的呢？“有一次，建筑工人在加固塔基的时候，他们在塔内一个窟窿里，发现了一个石头箱子。”导游员停了下来，然后说：“工人们把它搬出来，打开一看，里面还有一个木头小箱子，大概有这么大……”导游员比画着，“再把小木箱打开，里面有包东西，是用刺绣的丝织品包着的，解开一看，是一包佛经，取出这包东西，只见箱底写着年代，你们猜是什么年代？”游客纷纷猜测，过了一会儿，导游员说：“这年代是中国北宋建隆二年，也就是公元961年。由此可见，虎丘塔距今正好是一千多年的历史，而苏州的丝绸刺绣工艺至少也有上千年的历史。”玄虚式的导游讲解把本来不怎么吸引人的建塔年代说得有声有色，令人着迷。

## 8、悬念法

悬念法，就是根据不同的导游内容，有意识地创造连环套似的情境，先抑后扬地提出问题，以造成“欲知结果如何，且听下回分解”的悬念，使游客由被动地听讲解变为主动探寻，以激起欲知其究竟的好奇心和求知欲。例如：在导游定陵时，

可分为门前、展室和地宫三大部分。在门前，讲概况，末尾点出发掘年代，要想知道发掘过程吗？请到展室来；在展室，主要讲述发掘过程，末尾点出地宫内所葬何人，要想知道是怎样入葬的吗？请随同一起下地宫。这样整个导游过程就环环相扣，引得游客非听非看不可。

## 9、类比法

类比法，就是用游客熟悉的事物进行类比，帮助游客理解和加深印象。由于地理的、历史的、民族的、文化的以及宗教信仰的差异性，导游员要把每个游览点解释得使游客容易理解，一听就明白，并不是易事。因此，导游人员有时必须借助类比的手法。比如：一批日本客人在参观乾陵壁画时，指着侍女壁画对日本客人说：“中国盛唐时期美女的特征和在日本高松家古坟里发现的壁画非常相似。”到此的日本客人仔细一看，发现的确如此，经过对比，从而对乾陵壁画有了具体的了解。

在讲解西安半坡文化村时，如果导游员加上这么一句话：“半坡人的生活很大程度上和当今美国居住在‘保留地’的印第安人的生活习性很相似。”这样讲解，美国客人就会恍然大悟。又如：在讲解北京故宫的建造时间时，对外国游客，如果只说“它始建于明代永乐四年，也就是公元1420xx年。”他们并不会有多少印象，一下子也难以感到北京故宫历史的悠久。如果采用类比式，对美国游客说：“故宫在哥伦布发现新大陆七十年之前就已建成。”对英国游客说：“故宫的建造时间是在莎士比亚诞生之前的一百四十年。”这样一比较，他们就能更好地感受到中国文化的悠久历史。

## 10、引用法

引用法，就是引用客人本国本土的谚语、俗语、俚语、格言等进行讲解。这不仅能增强讲解语言的生动性，而且能起到言简意赅，以一当十的作用。

一位导游员带日本旅行团游览苏州拙政园，当客人们走过石桥之后，就问他们是否忘记了过桥的一道手续，游客们一时不知其解，于是导游员说：“贵国不是有句叫做‘敲打一下石桥，证实其坚固后再走过去！’的俗语吗？刚才各位虽然忘记了‘敲打’，虽然也平安地过来了，这说明中国的石桥坚实，无须‘敲打’，就能平安地走来。”这位导游员引用了日本的俗语，借题发挥，取得了意想不到的效果。又如另一位导游员接待一些德国客人时，由于天气炎热，客人们的情绪低落，导游员便说了两句德国俚语，“要是神仙来旅游的话，那么他也会笑的。”“口渴比思乡更难受。”顿时，气氛活跃起来，有的客人又一连说出了好几句俚语，炎热的天气给大家带来的倦意也消失了。

## 11、模糊法

模糊法，就是运用不确定的或不准确的语言进行导游讲解的一种方法。例如：桂林阳朔鉴山崖壁上有一个草书“带”字形的石刻。一位导游员在讲解时说：“那个‘带’字形石刻像‘带’又不是‘带’，似一个字又不是一个字。这是清代王元仁的手笔，他写的这字到底有什么含义呢？有人说它包括一带山河，少年努力‘八个字，也有的说包括’一带山河，举世无双，少年努力，万古流芳‘十六个字，还有的说是由’一带山河甲天下，少年努力举世才‘十四个字组成，其笔意到底是什么，谁也说不清，大家若有兴趣，可以仔细琢磨一下。”导游员故意采用模糊法进行模棱两可的讲解，让游客在观赏中进行选择性思考，以增添游兴。康德说过：“模糊观念要比明晰的观念更富有表现力。”（《康德传》商务印书馆）此话是很有道理的。如果这位导游员只确切地讲一种“带”的说法，其导游效果就平淡得多了。

当然，在运用模糊法时，要掌握好模糊的程度，如果一味地“模糊”下去，就会收不到良好的导游效果。

## 12、变换法

变换法，就是将外国游客难以理解的词或句子意译成或变换成他们所熟悉的易懂的词或句子。例如：“三个臭皮匠，顶一个诸葛亮。”如果直译成日语，有的日本人不一定懂，若意译成日本民谚：“三人凑一块，可顶上文殊菩萨的智慧。”效果就好得多。再如□ "this is dinling□ the one of zhu yijun and his empresses□ xiaoduan and xiaojing (这是定陵，是朱翔钧和他的皇后孝端和孝靖的寝陵。)英美客人很难一下理解这句话的实质意思，因为他们不熟悉，若变换一种表达方式□ "this is the tomb of the thirteenth emperor of ming dynasty where he was burried with his two empresses." (这是明朝第十三个皇帝的陵寝，他与他的两个皇后葬在这里。)他们一听便懂。

### 导游业务心得体会篇三

在导游服务中小事是最重要的事，小事是最漂亮的事，小事做不好，麻烦就不少，旅游业中无小事。100-1=0就是这个意思。

质量是旅行社的法宝，质量是旅行社永恒的主体。而导游的接待工作是创造愉悦的气氛，注意礼节礼貌、做到想客人之所想思客人之所思，全方位周到细心的服务是保证服务质量的主要因素。

质量是符和服务规范、是满足消费者需求程度、是价格与价质的等量公平交换要做到物有所值，质量是注意每一个工作细节，持之以恒的注意，只注重打扮自己的人是没有心思照顾好游客的。

提高我们的服务要做到以下几点：

1勤动口—不耻上问、不耻下问

2勤动腿—向一切有经验的人学习

3勤动手—多翻资料查找问题

4勤动眼—要多看多观察，解游客所需

5勤动脑—要综合所学知识，讲解达到一定效果

作为一个导游自己永远都不要感到满足，要不断的更新学习，补充知识。发挥自己的优点做到更好。一个领导让你做什么你就只会做什么的导游，而并不知道自己该做什么得导游，是没有发展的导游，也是没必要再用的导游。竞争就是发展优秀的，选择合适的。

作为一名营销人员应该注意的是：

营销人员要有自己的销售技巧，在谈判过程中要与客户保持目光接触，且要充满自信，特别是在谈价格时一定要看着对方的视线。喊价时要注意对方的神色，也可以观察对方的脚，如果他对你报的价格与他所想的价格基本可以接受，他的脚是平放不会有变动，如果他对你所报价格有太大出入他的脚会跷起，这时你要根据情况向他介绍，并说服客人你的安排合理，而且我们旅行社会对你更负责。

信息是营销人员的命根，当你遇到对手是，你首先要了解竞争对手的推销方法与营销战略，要做到知己知彼，方可百战百胜。在竞争中你的营销手段要高人一筹，战术上要招招领先，要做到人无我有、人有我先。

在导游讲解中，如何向客人介绍中国餐？

中餐是文化，中餐的哲学思想是营养学说和五行学说。中餐讲究六个字：“色、香、味、形、声、气”。中餐分为六大类：宫廷菜、官府菜、地方菜(难甜北咸东辣西酸)、民族菜、寺院菜和药膳。越是文明古国越有美味佳肴。吃法国菜要用舌头、吃希腊菜要用鼻子、吃日本菜要用眼睛、吃中国菜全

都要。

## 导游业务心得体会篇四

20xx年6月20日至9月20日，为我们旅游管理专业实习的日子，在这段时间里有当导游的，有去酒店当服务员的，作为旅游管理专业的一员，我也加入了这个队伍，我做的是导游，这段日子是如此的难以忘怀!这是我第一次真正的加入到社会成员中，也是我第一次将所学的知识运用到实践当中，真是学到了好多东西!下面一一与大家分享!

我们就抛弃那些所谓的自尊，那些被批判的一无是处的自尊，就这样又坚持了一个月，这时团也就上来了，我们开始跟团，向老导游学习带团经验，跟次团再加上之前充分的导游词准备，带团技巧准备就可以带团了。但这并不代表你可以把团带的完美，以后的日子就是边带团边吸取上次带团的经验。我们就是带着学习的态度去带团，为游客服务。

先开始带团都是些比较容易带的，我们先从散客带起，这种团的优点：人数少，麻烦也就相对少些，但同时也有难办的事：就是因为人数少，吃团餐时麻烦就来了，人数少不够一桌的，人家利润不多不愿接，你就得硬着头皮去跟人家说情。做中间人的导游得八面玲珑，这方面都得照顾到，同时也在考导游的应变能力!

我第一次接的团队是40人，其中30大人，10个小孩，30个大人中有：一个70岁以上的(各个景区免票)、4个60-69岁的(有的景区有优惠，有的没有优惠)，10个小孩中有：1个1米4到1米5之间的(有的景区是儿童票，有的景区是成人票)、3个1米2到1米4的(各个景区是儿童票)、6个1米2以下的(除了长城号游船20元，其他景区都是免票的)，这次团是我从带6个散客到带团队的一次飞跃。这个团可不简单，年龄差距之大就是最令人头疼的事，但心怀学习态度的我，就这样一步步把它带下来了，虽然不容易，但我带的很不错，还受到了夸奖，

我开始又自信起来，同时呢，我也得到了物质奖励，我领他们去吃了一次海鲜，这次团下来，我挣了1000元左右，这可是我第一次挣这么多，兴奋心情就不容说了，我还得到了肯定，我导游事业的肯定。这也是我印象比较深的一次带团经历，受到很大鼓舞，令我印象深刻的是还有很多，总之这次带团学到很多东西，在学校没法学到的。

接下来的日子就是团队与散客交叉带，可以总结一下，散客挣小钱，团队挣大钱，但都不是那很好带的，必须付出你的全部精力，24小时服务，我还没遇到特难伺候的游客，我听同学说，曾经有一个游客把他堵在屋子里不让走，堵了一个多小时，最后强硬逃脱的。还有的游客嫌弃住宿条件不好，折腾到有到大半夜。还有更严重的，游客在整个秦皇岛之旅的行程中跟导游对着干。这些例子是那么的常见，就发生在我们身旁，也许就是我们新导游的经验不足。事实也证明了，我们新导游的导游之路越走越顺。

这几个星期的导游生活让我有了很大的感触，现总结如下，作为一个导游，要做到：

- 1、要有良好的心态。良好的心态是作为导游工作必备的一个条件，作为导游，是代表旅行社跟客人接触，在旅游的整个过程中要遵照计划合理适当的安排好客人的食住行游购等各方面。在这个过程中，导游也不可避免的要同餐厅、酒店、景区、车队等各单位联系，而在这过程中，可能由于旅行社计调的安排不妥、前台人员不熟悉路线操作胡乱答应客人某些条件等原因，造成导游没办法满足客人的要求。在旅游团出发后，一旦某些客人觉得旅行社提供的景点、服务、酒店等不符合宣传上的标准或是不符合前台答应的条件，便会出现不满的情绪，如果导游人员发现后不能积极去调解沟通，则可能会使客人的不满情绪不断的积累，造成影响周遭客人的情绪，最后变成整个旅游团的客人都不满，这是很严重的。所以作为导游要有一个积极良好的心态，有较强的心理素质，心理承受能力要强，一遇见事情就要冷静，积极努力的寻求

解决方法。

## 导游业务心得体会篇五

回顾20xx年，对于我来说是丰收的一年。从事导游工作快三年了，去年是我出团率最高的一年。在不断的实践当中我总结了一些经验。也发现了不少问题。

我所面临的最大问题就是知识面不够广，如果带一个长线团(5天以上)，就会有江郎才尽的感觉。据了解这也是大部分导游经常遇到的问题，导游的知识好比是文化大超市，要上知天文地理，下知鸡毛蒜皮。如果一个人有一桶水的知识和能力，再去做一杯水的事情，我相信就会做得很出色。想要达到这个效果，我就必须不断努力，博览群书，学习、学习、再学习，这样的话，我知识桶里的水就会越来越满了。

在带团当中我也总结了一些经验：

1. 接团前要了解一些客人当地的资料(如：有名的旅游点、人物、特产等等)。以便和客人有共同语言，使他们对我有一种亲切感。
- 2: 和全陪要提前沟通，多发几个表示友好的信息，为以后的合作做好铺垫。
- 3: 游客到站后，要表现出非常热情的样子。因为游客看到地接导游后，心里首先会产生安全感，紧跟着是好奇和猜想。所以我们要趁热打铁，给客人留下良好的印象，对于导游来说第一印象非常重要，因为良好的开端是成功的一半。
- 4: 客人入住宾馆后去每个房间走一走或打电话问一下有没有什么问题。如有便可及时解决，如等到客人来找，那么小问题就变成大问题了。

5:团队到来的第一餐一定要用好，用餐前我会给客人介绍清楚团队餐所含的内容。用餐当中去问候一至二次，有问题及时调整。

6:公司的礼品充分发挥他的作用，用的恰到好处，对自己和公司都有好处。

7:讲解内容我会根据客人的层次、兴趣、繁简适度，有计划性的算时间。比如走什么路，多长时间、应讲什么；怎样的客人适合搞什么娱乐活动等等。

8:开场白非常重要。上车后我不会急着自我介绍，因客人初来乍到对陌生的地方会很好奇，我就等个几分钟，让他们看看窗外的景色。等他们回过神来肯定会有人说：“导游，你姓什么？给我们介绍一下吧！”这时全车人的注意力就集中在我的身上了，这样介绍的东西他们也就会印象深刻了。乘机还可以跟刚才说话的人开句玩笑，来达到活跃气氛的目的。刚才说话的那个人肯定很爱出风头，那么行程中很多地方都可以利用他了。不过一定要恰到好处，反之就会是个定时炸弹。

9:跟客人拉近距离有个小技巧，就是迅速、准确的记住客人的名字或称呼，在不经意时叫他一声，他会觉得我总是在注意他。就会有一种优越感，各个方面他就会配合我了！最起码他不会第一个反对我的人。

10:我认为送团总结不可忽视，行程即将结束时，我一定会总结一下整个旅游行程，里面所有的景点都要说到，帮客人回忆一下，以免回去以后他们忘记了，反到会说的景点没去，这样就会带来不必要的麻烦。另外再介绍一下他们没去过的地方，希望他们或亲朋好友以后再回来。虚心的征求他们的意见和建议，设法让他们说出心中的不满，就算有一点小问题，他们回去也不会再提了。最后怀着感激之情。谢谢他们的支持与配合才使这次行程圆满结束，表现出依依惜别期待重逢的愿望。

我的感悟：

我认为一名合格的导游应具备：丰富的文化知识，较强的组织应变能力，高度的责任心。因为旅行社的一个团交给导游就是对他的信任，导游的好坏直接关系到旅行社的利益和信誉，不管团大团小都应像第一次带团时那样认真、谨慎。遇到问题时不能逃避，要就地解决，不能带回组团社。

导游工作是和人打交道的行业，要想和人打好交道，就必须了解各种人的性格，什么性格用什么办法对待。不过我认为，最重要的一点还是自己要先学会做人。对待客人要像对待亲人那样关心，不但要关心而且还要周到，只关心不周到是没有用的。很多人会说：“像对待亲人那样？我做不到！”

但我坚信，付出与回报是成正比的。只要你真诚付出就会名利双收。

## 导游业务心得体会篇六

不少人认为当导游是个苦差事，起的比鸡早，睡的比狗晚，跑的比兔快，走的冤枉路比马多，可我认为导游说破了嘴，跑断了腿，晒破了皮都是为了一个目的让游客满意。我是一名新导游，两年来的工作实践使我对导游工作有了新的认识。

在介绍带团认识之前我给大家先讲下一个带团的二八定律。

意大利经济学家和社会学家巴莱特创造了著名的巴莱特定律？在任何一个整体中，最重要的部分只占相对小的比例约20%，其余80%尽管是多数，却是次要的。二八定律中，20%和80%比例不一定准确，但是它对所有的事情都适用，更适合于旅游团队。带一个团，全是陌生面孔，不论是公务团还是散客团，20%的游客发表了80%打扰导游的牢骚话，作为导游，千万注意此时不要厌恶这些“刺头”，否则场面不可收拾。20%的游客在出团返程时发表了80%的赞美你的话，是

因为你为全团尽心尽力了。外出旅游涉及方方面面，错综复杂，千变万化，要始终抓住团队中20%，把住20%的脉搏，在不可预测的情况下，你就可以控制全团，否则，导游就要被这20%牵着鼻子走，处于被动。当然抓住20%，不等于不管不理另外的80%，要正确处理好20%和80%，就能成功地完成旅行社交给的带团任务。

1、导游是一种脑力劳动和体力劳动双重消耗的工作，晚上睡觉也不安心，只想着怎样照顾客人，怎样避免问题的发生。白天还要带着客人参观游览，所以当导游会是非常好的减肥方法，还能促使我在工作中吸取新的知识，在工作中锻炼体质。

2、导游是我们年轻人喜欢的工作，许多人也认为它就是年轻人的职业，而且许多游客比较喜欢导游是年轻漂亮的姑娘或是英俊潇洒的小伙，一方面看着“养眼”，另一方面年轻人活泼好动，能令旅游团体的旅游活动氛围充满年轻的活力，还能免费“游览”全国各地。

3、做导游能够锻炼一个人的承受能力，他可以让你遇到未曾预料的事情。（举例）

不仅需要各方面的技能，更需要有一颗很强的责任心。一到夏季总是会连续出团，记得一次带团去娄山关，游客都是六十多岁的老人，地接导游是一名二十出头的年轻小伙，对景点简单介绍后就再也见不到人影，不知道去哪儿自在了，而我只好总在最明显的地方照顾我的游客，既是全陪又是地陪，由于游人过多，恐怕自己这个老年团有任何闪失，游程顺利结束后回到家，客人下车后谁都没有急着回家而是真诚的握着我的手，连连道谢，非常热情的邀我去家中做客。当时我感到非常的欣慰，再苦再累都是值得的。

总之，做导游能够提高一个人的综合能力。这个工作要不断的积累知识与经验，如在吃、住、行、游、购、娱任何一个

环节出现问题都会给旅游活动带来麻烦，而导游就是要预见并能解决好这些问题，这就使自己的综合素质不断提高。

## 导游业务心得体会篇七

为期四天的导游培训基本结束，在这四天当中，张总一再要求我们要用心去“学”，于是静下心来好好听了一下，没想到竟然小有收获。其中尤以李志轩，孟小权两位老师给我触动最大。

李志轩老师是全国一百多家旅行社的管理咨询顾问，多家旅游汽车公司、景区管理咨询顾问，现专职从事旅游行业的法律，保险，企业风险，旅游安全事故的研究。真是不听不知道，一听吓一跳！在短短一下午的时间里，他与我们分享了许多案例，让我们感受到原来旅行社和导游的风险竟是无处不在的！因此，我们一定要在熟知业务，作好本职工作的同时，进一步加强学习，才能有更加美好的明天！

至于孟小权老师的授课，则是我一生当中听到的最精彩的演讲！他的人格魅力完全征服了我，他的举手投足间，那是何等的大家风度！他作为一名导游员，走入大学，成为北京大学经济学院经理人研究生高级研修班客座教授，清华大学经理人研究生高级研修班客座教授，中国旅游干部学院客座教授，北京旅游学院客座教授，是目前国内唯一的连获3届全国翻译导游大赛金牌获得者！在他整个的讲课中，主要贯穿了两点，一点是：职业道德及其衡标准，一点是：学习要用“心”，找到事物的内在规律。

“职业道德”这个词听起来很泛泛，所谓职业道德，就是同人们的职业活动紧密联系的符合职业特点所要求的道德准则、道德情操与道德品质的总和，它既是对本职人员在职业活动中行为的要求，同时又是职业对社会所负的道德责任与义务。那么导游的职业道德又是什么呢？首先他讲到了“在不损害他人利益的前提下，能够自利而利他的行为”，但孟老师在这

一点上，做得很公平，也正是这一点，让那些和他共事过的人，对他口口相传，使他在业内有一个很好的“口碑”，因为他站得更高，看得更远！另外他还提到一点，即“时刻关注别人的感受”这一点说起来容易，做起来难！作为一个导游员，如果能够时刻想游客之所想，急游客之所急，作到什么事情都能够比客人早一步的话，那么你所提供的服务就是超值的！联想到我们操作业务当中，也是一样的，简单的计调每个人都会作，但是要做到让别人一有团，就想到你，非你不“不交”，则需要为客户提供更多的`超值服务才行！

孟老师讲到的第二个就是学习无处不在！如果你能够把业余时间都用在在学习上，在生活中对任何事情养成“琢磨”的好习惯，潜心研究事物的内在规律，那么日积月累，你一定会成为一名丰富的，博学的思想者！想作一名出色的，高级导游就绝对不是难事了！

几天的导游培训，学习到的东西却受用一辈子，我想，导游类的销售，推荐旅游产品的过程就是推销自己，这包括人际关系，个人诚售，关系一个人是否具备成功人的素质。常逛书店，有书名为“细节决定成败”有“性格决定命运”等等。说做事先做人，做人要为他人考虑，将心比心等等。这每个点都是一个导游应该具备的，故一名优秀的导游的的确确是名成功人士，而更成功的地方，在于这份工作的“自由”。人都是向往自由、向往无拘无束的生活，这是无法用金钱衡量的财富、导游在享有“自由身”的同时又拥有大多数人无法企及的物质财富和精神财富，这令人羡慕的一面相信是很多人报考导游的原因。但是不得否认，导游本身并非如想象中的那般四处玩耍，逍遥快活。试想，若一个人把自己的爱好作为一项工作。每天面对，他会继续“爱”这份工作吗？很难，这就是孟老师讲到的“感情积淀”。所以，我想在导游培训中增加心态的培训会更好。对于刚拿到证准备进入导游行业的人来说，或多或少对做导游都抱有一种憧憬，似乎马上能够脱贫致富，走进现代化了，但忽视导游身后的辛酸、汗水与泪水。一切成功的背后一定有不为人知的痛苦，坚持

下来的人，一定是带着微笑的。

所以，让我们做好充分的心理准备，用学过的技能知识保驾护航，带着一颗孩子的好奇与智者心谦逊态度来对待，再困难的也会变简单，再辛苦的也会变的甘甜，加油吧！

## 导游业务心得体会篇八

带团，是在钓鱼，宁静的湖面，你总是带着很多希望，可到最后，你往往会发现“水至清则无鱼”这个道理是绝对正确的。

带团，是在洗澡，好的团队，是夏天里的凉水澡，冬天里的热水澡，差的团队，反之。

带团，是一场电影，自己是过足了导演的瘾，自我感觉也是高潮迭起，到最后却发现是票房惨淡。

带团，是一场游戏，每一道关都是心知肚明，也能一一击破，但却有些不是关的关，给了自己最大的损失。

带团，是开卷考试，用不着作弊，就算作弊，也是赤裸裸露的，在公众的目光下，堂而皇之的拿走自己的高分。

带团，是一场暴雨，来的时候感觉气势汹汹，走的时候，除了一片狼籍，什么也没留下，口袋里最多湿一点点。

带团，是赴一场约会，精心设计的台词往往用不上，几句心里话，未出口，就被堵了回来。人家迟到了不要紧，你迟到了，告诉你，红灯，或者直接喀嚓。

带团，是在论文答辩，如果你不想被弄的精疲力竭，最好，避重就轻，玩几手太极，不然，无数个陷阱和死胡同，等着你来钻。

带团，是在探险，宝藏不常有，危机却经常隐患着。

带团，是在摸一副麻将，天胡的牌少渴望，能和则先和，不要做高倍数的牌，你越想赚大钱，结果，不小心，亏的更惨。

带团，是在开别人的车，刚上去有新鲜感，开了一会，一样的味道，再开一会，感觉不如自己家的车，但也说不定别人的车的后备箱里有好多好东西，只是你没发现而已。

带团，是在走迷宫，迷宫的难度系数不高，甚至这迷宫设计的非常简易，但有时你会发现，越是小心翼翼走过来的迷宫，越是安全，越是感觉好走的，快步前进的，却不小心走不出来了。

带团，是授课，你要像音乐老师一样会唱歌，你要像体育老师一样有体力，你要像经济学教授一样有分析能力，至少你要像小学数学老师一样，不把加减乘除弄错了。

带团，是在画地图，美不美观并不重要，重要的是要路线正确。

带团，是在游泳，看着水面很干净，一跳下水却发现油腻的很，想钻到水底捞个宝贝，却发现捞起的宝贝并不值钱。

带团，是在划船，对岸的风景真是美，用力划呀，上了岸，才发现原来的岸边风景更美。

带团，是在望星辰，借助了望远镜，看的更清了，却发现距离是一样的遥远。

带团，是喝茶，茶刚泡的时候，发现自己渴死了，茶香的时候，发现自己口水都咽饱了，好不容易喝了几口，却发现茶凉了。

带团，是喝酒，老年团，如淡爽型啤酒，提不起多少劲；记者团，如喝米酒，不小心就会呛着；教师团，如烈酒，酒气冲天，但一下子就挥发了，醉的快醒的快；商务团，如红酒，慢慢醉，慢慢饮，心甘情愿，千年不醒；小姐团，如鸡尾酒，虽然混杂一气，但都是名贵的酒酿就的，不说荡气回肠，也能有世界第一等的快感。

带团，是比剑，跟教师团，比的是招式，跟老年团，比的是内力，跟记者团，比的是暗器，跟商务团，比的是剑气，跟小姐团，无招无式最好，因为无招无式，更能一气呵成。

带团，是在共进晚餐，老年团是水果拼盘，刚上来是凉凉的，吃到心里还有点凉，但过会儿，消化了就热乎乎的；教师团，是爆炒螺丝，壳看起来不错，很大，里面还是一点点；记者团，是辣椒野兔，想一入口就品出味来，就准备口腔被戳几个洞吧；商务团，是毛血旺，胃口大开，只要你不怕辣，尽管用力装进去；小姐团，是北京烤鸭，大家都在疯抢，你慢了一拍，就只好流流口水解馋了。

带团，是在过马路，不要闯红灯，安全第一，不在斑马线，大出血也认了。

带团，是在蹦极，不要恐高，勇敢一点，因为横竖是一跳，一不小心，你就跳出个世界级的水平来。

带团，是在抓泥鳅，下手要快，要狠，但不是残忍，要有爱心的，带点霸道的温柔。

带团，是在学三个代表，一定记得，客人代表着一切，客人的根本利益，一定要保护好，不然，你就准备着塞墙角吧。

带团，是十五的月亮，能发多少光就发多少光，来了乌云，更要射破乌云，这样客人才会感动。

带团，是早上的太阳，永远保持着最旺盛的斗志，哪怕阴天了，你也一样要按时升起落下。

带团，是小草，不管掉到哪里，都要学会生长，不嫌岩石的贫寒，也不要害怕沙漠的灼人，学会给自己输送养份，自立，才能有机会活的更好。

带团，是日光灯，不管有没有电，都要发光，停电了，自己给自己充电，客人可以不发光，你却必须发光，哪怕只有6w□不然客人都找不到你在哪里。

带团，是在唱歌，老年团，是革命老歌，经典而悠扬，易唱，但格调不好弄；教师团，是军歌，你不一板一眼，就会严重乱了节拍；记者团是高雅曲目，要用点技巧，用点美声，不然，得分很可能会是零分；小姐团是流行歌曲，你随手看拈来，不用心去唱，也没关系，唱错词也没关系，只要你唱的时候，给点热情和激情。

带团，是在积德，你不断的承受着客人的误会和莫名其妙的待遇，还要慈悲心以对，不管心情多糟，依然微笑，以我不入地狱谁入地狱的精神坚持不懈的宣扬佛法，我深深的坚信，每带一次团，西方极乐世界一定会开出几朵莲花。

带团，是在发贴，每每发贴，总是渴望着有人回应，就算没有人回应，目光总扫来几束吧。

带团，是在建博客，一套模板是死的，看你怎么利用，导游都一样，没有一个导游是三头六臂，不同的是优秀的导游，善于跳出模板建自己的虚拟家园，一般的导游则在苦恼就这点模板怎么能装扮出精品的家园。

带团，是在关门，当你关上一扇门的时候，一定要记得关上另外一扇门，不然到最后，你不知道从哪里回去。

带团，是在看书，看完一本书，记得写心得，不然，你看了辈子的新书，却不知道最后留下的是什么，也许什么都不曾留下。

## 导游业务心得体会篇九

临时起兴接到这道任务，非常细心准备好去应征，也非常荣幸的选到了自己。自己一开始因为没有去过惠州，更不知道其具体位置和其介绍，可以说是非常胆战心惊。

从办公室回到出发前，虽然都有一直保持搜索的状态，但是发现自己的准备非常苍白。因此在导游过程中，出现了许多问题。

问题一：不熟悉景点情况。一开始在车上我们就说了我们不带领大家游览罗浮山，但是他们认为他们出了导游费用，理所应当得到相应的服务。我承认在这个过程中，我很有失误。我应当在罗浮山就请个讲解员，而不用自己那么费力。这一点自己表示以后要吸取经验。另外在游览结束时，班级负责人说要开车上来时，自己可以表达的更加清晰而不用自己这么不讨好。

问题二：烧烤问题。这个可以说自己责任不太大，但是与自己脱不了干系。首先旅行社那边应该催促他们尽快弄好这个的。当车子到达烧烤地点时，自己应当要熟悉地形，而不是要大家走那么远，他们搬着这么重的东西走那么远的确是比较辛苦的。在现场自己的不作为也是非常不正确的。因此我从这里得到的经验就是一定要尽量协调好，而不是什么都临时发生。

问题三：海滨浴场地点选择问题。这个可以说是办的比较好，因为一开始就有去调研，这个也是要归功于我的师弟他做的很好，不像是一个大一的朋友。希望他可以实现他厚黑的理想。

总的来说，我要吸取的经验就是：