

# 旅游官 旅行社工作总结(模板6篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？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。

## 旅游官 旅行社工作总结篇一

### 一、思想方面：

通过报纸、网络积极学习政治理论，并把政治理论与“创先争优”活动相结合。认真学习中央的重要会议精神，并写出心得体会。

### 二、学习方面

按时参加局里组织的每周一的例会学习，让我能及时了解到县委县政府以及局机关的各项工作重点，使自己能够跟得上大家的进度。我重视加强理论和业务知识学习，在工作中，坚持一边工作一边学习，不断提高自身综合素质水平。

### 三、工作方面

一是积极主动，认真配合。我主动学习，加强自身业务水平，尽心尽力做好安排给自己的各项工作。

二是参加下乡活动，发放旅游宣传资料，做好宣传。三是在文化节研讨会期间，按照接待要求，热情接待专家学者，对他们提出要求、建议，做好协调。

四是完成一些文件的起草与校正工作。

五是协助文化股对全x文化市场进行全面摸底调查。六是与市场旅游局联系，完成全x星级旅游厕所标识牌的制作。

总结半年的工作，我在思想上、学习上、工作上取得了新的进步，但我也认识到自己的不足之处。理论知识水平还比较低，现代办公技能还不强，缺乏创造性的工作思路，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的半年里，我将克服缺点，认真学习各项政策规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，主动分析自己工作中存在的主要问题，总结工作经验，虚心向领导与同事请教学习，力求更加完善的完成各项工作任务，做一名合格的事业干部。

下半年主要工作：

一是继续加强旅游业务水平的学习，提高自身素养，努力消化并转化为工作的能力。

二是积极配合部门领导以及股室其他同事，认真按时完成安排给我们的各项工作任务。

三是配合单位完成各项建设任务，落实旅游标识牌设置工作。

四是开拓思维，继续有序开展旅游景区、饭店、农家乐评星晋级工作。

五是积极主动的配合部门领导深入开展旅游企业安全隐患治理工作，进一步落实安全责任制，重点抓好“十一”长假和各项活动期间旅游安全工作。

六是认真完成领导安排的其他任务以及股室的日常事务，做好一些文字工作。

以上个人总结，肯定有不全面的地方，恳请各位领导与同事批评指正。

## 旅游官 旅行社工作总结篇二

20xx年就要过去了，我在三元旅行社的第三年即将结束，在我看来导游生涯充满了欢乐与泪水、成功与失败，充满了爱与恨、得与失，曾经我也像所有的人一样，觉得导游其实就是带着别人玩，并没有什么特别的。现在我知道其实导游并不是如此简单的工作，它从行程的安排到食宿行再到旅游过程中的细微末节，任何细小之处都是你需要用心去做的。网上有首打油诗：干得比驴累，起得比鸡早，做得比孝子还好，见得比记者还多，赚地比民工还少，还怕出错下岗躲不了。恐怕这早就是业内人可以脱口而出的自我调侃之词了吧，其实它也反映了导游工作浮华背后不为人知的超常付出吧！辞旧迎新之际，回顾一下今年的历程，总结一下导游工作的心得体会，我想对自己将来就会大有裨益。

转眼间一年的时间又在不经意间从我们的身边匆匆消失了。这一年的时间也让我学到了很多的东西，导游工作给我的生活带来了许多快乐，工作的时候带着来自四面八方的游客，当这些四面八方的客人称赞天津的时候，心里就特舒服，特有成就感。虽然，干导游这一行并非我的初衷，然而很快我就发现：自己还是可以干导游这一行的，因为我喜欢这个职业。

在不断的实践当中我也总结了一些经验，也发现了不少问题。我所面临的问题还有很多，我依旧还需要不断的去学习。导游是一个从事服务的行业，而且很辛苦，当然见识也颇多的，也很锻炼人，在社里的三年间，我见到了很多的人，可以说是五花八门，城里的，农村的，高学历的，低学历的，有钱的，没钱的，各个行业的人。对我认识社会上的人，了解这个社会，起了很大很大的作用，让我在毕业不久就根深了解了这个社会，这也是我的一个很大的收获！曾经我以为带团只要不被投诉平安的把团带下来就是一个好导游，其实这只是一个大的前提，旅游是一种社会群体活动，它涉及到社会生活的方方面面，包含吃、住、行、游、购、娱六大要素，

其实导游从某种角度上说就是合法的人贩子，常言说，林子大了，什么鸟都在，世界大了，什么人都有。旅游者来自不同的社会不同阶层，由于我的工作时间只有一天，所以要很快的和游客进行沟通，从游客的言谈举止中判断出客人的文化层次、兴趣爱好，找到和游客相容的交汇点，以便找准自己导游服务的切入点，是自己能很快和游客融为一体，打成一片，让游客对自己有初步的好感。在旅游服务过程中，也要处处留心，观察游客的情绪变化，并且要和游客进行积极的沟通，了解游客的心里状态，根据游客对人文景观、自然景观的不同喜好，在游览时间、游览顺序上，在讲解方式、讲解风格上做出相应的变化；根据游客的年龄层次、性别、兴趣爱好的不同适当的调整旅游的节奏、劳逸的强度，适度的进行娱乐活动。

去年我还觉得赚不赚钱无所谓，锻炼一下就挺好。任何一个导游都想让客人消费，但是他们的经济水平不是我决定的，消费理念更不是我一朝一夕能改变的。不过经历了本命年的洗礼，对爱情的向往还有那该死的经济危机让我不得审视我的收入，钱不是问题，问题是没钱。我现在觉得辛苦工作的最直接目的应该是为了赚钱，我就不相信谁好意思说是为了伟大的旅游事业。所以从现在起面对垃圾团也不绝望，遇到质量好的团则倍加珍惜。我想进店也好加点也好，如何讲实际是次要的，主要在于抓住客人心理，从而引导他们的思想。但是购物这块我确实是欠点火候。带团就如同是在打牌，牌的好坏虽然重要，但也得看怎样出。

从现在起我要利用淡季抓紧学习与导游有关的知识。钻研多种风格，少玩网游，拒绝沉迷，合理安排时间，享受健康生活。在20xx年的工作中，我将会更加努力学习相关的文化知识，书到用时方恨少，我要不断的学习，给自己充电，努力总结20xx年工作的失误和不足，使自己在在新的一年里有一个更大的提高！

高举讲团有新思想，带团有新思路，吹牛有新突破，抬杠有

新局面的伟大旗帜和知无不言、言无不尽的指导思想。

弘扬一不怕带团走路，二不怕套团加班的大无畏精神，把要保持联系，请经常骚扰作为振兴我们社的第一要务！

带团过程坚持四有即有组织，有预谋，有把握，有成绩，多沟通，多协调，积极主动，创造性的展开工作，相互促进，共同发展，从而使自己走上可持续发展的伟大道路。

20xx年即将过去了，作为具有浓郁年末情结的中国人来说，我不在为过去的创造的精彩激动不已，也不在为过去的不幸、痛苦、失落而悲伤万分，更也许，我身边的各位，您在20xx年收获了甜美的爱情，幸福的婚姻，辉煌的事业，……抑或失败。但20xx的脚步正在来临，让我们向过去的一年saygoodbye□做个总结！

向美好的明天许个心愿，为新的一年加油吧。

## 旅游官 旅行社工作总结篇三

客观地讲，在20xx年一年的时间里，我们找市场、主动出击，老总、员工不分职位高低，一齐搞外联，脚踏实地，一个县城一个县城地跑，进机关，下乡镇，访散客，通渠道，辛苦换来了收获，尽管有些事情还难尽人意，但毕竟让我们看到了曙光，坚定了跑市场、找市场、占领市场的决心和信念。

缺点：知名度宣传力度不够。

导游员是旅游市场的灵魂、生力军，导游素质的高低决定了旅行社生存期限的长短，所以我们在年初就与各大院校的对口专业联系，为了使他们学到的东西学以致用，我们在社里开设短期的理论与实践培训班，大家自告奋勇，为尽快进入工作岗位而努力学习。培训班主要针对他们知识面不够广、专业技能不够精，服务技巧不够熟练，讲几句话就没有话可

讲，或是对一些常见问题不知如何回答，一问三不知情景重点培训、反复演练，反过来，公司领导也从他们中间学到了许多鲜为人知的新鲜学问，互帮互教，团结和谐，使导游员们真正做到即为单位讲究经济效益，又不坑蒙拐骗，既讲究职业道德，又不拿回扣的社会主义新型人才。正是有了公司的培训和导游员们的努力，才有了新闻旅行社的灿烂今日。  
缺点：导游员素质有待进一步提高。

- 1、售后服务不到位，电话回访次数不够。
- 2、品牌建设需加大力度，宣传包装力度要加强。
- 3、融资渠道尚待完善，资金不富余。
- 4、政治学习时间不够多。
- 5、生产安全需进一步重视。

总结以上的经验，改善我们社以后的面貌。我们以后要做到以下几点：

为了让旅游服务质量能够得到有效的监督和检验，我们虽然已经开通了散客回访，团队同样也应当及时回访，不能单凭游客意见表来反映。我社结合自我的实际情景，参照旅行社服务标准和相关政策规定，制定一系列旅游服务质量标准，包括上门客人的接待标准、电话咨询接待标准、合同签订明示标准；质量回访制度，导游带团的有关规定等等，从各个环节监督旅游服务质量，加强了与游客之间的有效沟通，同时处处宣扬礼貌旅游的理念，使旅游服务质量得到了提高，变一方义务为双方权利，变被动为主动。

为了确保旅游市场，旅行社品牌的提升新客户、老客户、团队、散客都应当要做到常回访。每一个新客户在没有定下来及时回访，并做好详细的处理结果。实行一周一查。行程中

的客户也应及时打电话跟踪，质量的好坏，及时汇报。每笔业务最少一个电话，落实到个人。行程结束了的客户要定期回访，每人每周10个电话，包括探访、拜访、回访。仅有常沟通才能进一步的了解旅游市场，拉笼客人，保证客源。

总之20xx年是我社不断积累经验、团结奋进的一年，展望20xx年，我和我部门的员工们将投入更大的热情，我们有信心在这一年里把旅游部的工作在提升一个台阶。尽心尽力为旅行社的发展和壮大作出应有的贡献。乘风破浪会有时，直挂云帆济沧海，新的一年，我们有决心、有信心把各项工作做的更好，为新闻旅行社的旅游经济腾飞做出我们应有的贡献！

## 旅游官 旅行社工作总结篇四

1、整理地接线报价，并整理完善地接成本价格对比表

3、整理竞争对手线路售卖体系和资源信息，并做好价格，线路对比表

4、根据以上整理信息，设计和包装好自己的主推产品，主打产品，特色产品。

系。了解客户对自己产品的观感，其他对手的产品比较，推荐该线路的热程度。

6、及时回复、回馈、分析组团社的询价邀约，准确，快速，高效的回复组团社。并及时跟团，了解组团社的状况直至成单。如果失单，分析失单原因并书面记录，提交人力资源部整理、并反思成经验总结，避免同事再犯同样的错误。

7、通过卓越的服务，整合地接和机票资源，和组团社沟通，以最合适价格成交。并及时和组团社做好确认单，根据组团社情况收取押金、预付款等相关款项。

8、组团社成单，高效完成机票资源的合理使用，做好机票切位库存预案并提请机票部决策。出票过程中务必做出准确、合理、及时的出票确认。

9、出票之后，及时准确地将团队计划发给地接社，并要求确认回传。

10、出团之前，及时发送出团通知书给组团社，并提醒及时送达客人手中。

11、出发前一天，主动联系客人，并告知客人出发日期、航班信息、相关旅游注意事项、温馨提示、良好祝愿和告知客人如果有问题及时联系您解决。

12、客人出发后，根据航班抵达参考时间，给客人回访电话，安抚客人对陌生地的焦虑，并落实导游接机和酒店入住客人满意度。

13、客人游览途中，不定时给客人回访信息，及时获知客人状况、及时处理客人的不良情绪和解答客人的疑问、了解客人对导游和司机的真实感受并改良客人旅游体验。

客人出发地的天气状况。

15、根据客人航班落地预估时间，发送安全到达落实短信，并发出再次游览云南邀约。

16、客人游览结束后，根据客人反馈信息，通知组团社客人良好旅游体验，增加组团社粘度。更重要的是告诉客人对再次游览云南邀约的信息回馈。大约什么时候，是否推荐给其他朋友、还想再次去云南哪个地方旅游。催款提醒并发送账单给组团社。了解发票是否需要，及时催款并确保散客一周内结清，团队半个月内结清。



## 旅游官 旅行社工作总结篇五

20xx年即将结束，只有在回首，才能感觉时间的飞逝。只有回首，才知收获。

一、熟悉线路，接团前做好充分的准备。

a.出全陪前，先要了解目的地的情况，以及注意事项。（给地接导游团款时，要索要收据）

b.地接要了解各个景区的情况。特别是节假日。（问清餐怎么做，按桌还是按人，小孩是否含餐。关系到钱财时，发信息，以防事后发生纠纷时可以做凭证。）

二、用心服务。做旅游就是做服务。服务是关键。带团除了讲解就是服务。用心服务，无论客人素质高低，只要用心去服务总是对的。但服务并不等同于服务员。在餐厅就餐时，如果餐厅不是很忙，就没必要端菜送饭。有时候，遇到素质低的客人看到你做服务员做的事，他就会帮你当成服务员。如果餐厅很忙，那就有必要帮忙上菜。记得曾经出全陪时，有个很优秀的地接跟我说过，一个优秀的导游就是导游，不是服务员。服务也是要看情况和具体事情的。

三、注意协调，随机应变，以不变应万变。出现问题不能慌，要及时果断处理。七月份，带了一个团，矿里职工赴海南疗养。因种种原因，未召开行前说明会，导致车赴机场时，出现了一系列状况。虽然这事于导游无关，因为带此团的全陪导游是自己，所以，当时情况下，只有道歉和安抚客人情绪，尽力减少公司损失。

四、书到用时方恨少。很多时候会被客人的一个问题问的哑口无言。一次带老年团，在讲到凯恩集团时，一位退休老教师问，王白浪是遂昌人吗？当时的我只能惭愧的说抱歉。我确实不知道王白浪是不是遂昌人。下团后，查资料才知道，

他是遂昌本地人。对于一个遂昌有着重大贡献的人，我居然对他一无所知。如果平时到看看多了解了解，也不至于客人问起时，一问三不知的尴尬。

20xx年，对于旅游界来说是一个特殊的年份。新的旅游法在十月一号实施，这对整个行业来说无疑是个巨大的冲击。新法规定：为保障游客的消费权利，整个行程中不得进购物店。众所周知，在旅游业里导游的底薪极低，且无保障，工资的大部分是佣金。这也是一个公开的秘密。十一后，旅行社不得不提高导游的工资。但是真正提高多少呢？不得而知。

很多人说，做三年导游，相当于走了三十年的人生路。虽然每个团的基本步骤差不多，拿计划单，接团，走行程，送团，报账。说起来每个团过程很简单，但每个团有不同。读万卷书，不如行万里路。旅途中的所见所闻都能让自己长见识。这是一笔难得的财富。

## 旅游官 旅行社工作总结篇六

20xx年就要过去了，我在三元旅行社的第三年即将结束，在我看来导游生涯充满了欢乐与泪水、成功与失败，充满了爱与恨、得与失，曾经我也像所有的人一样，觉得导游其实就是带着别人玩，并没有什么特别的。现在我知道其实导游并不是如此简单的工作，它从行程的安排到食宿行再到旅游过程中的细微末节，任何细小之处都是你需要用心去做的。网上有首打油诗：干得比驴累，起得比鸡早，做得比孝子还好，见得比记者还多，赚地比民工还少，还怕出错下岗躲不了。恐怕这早就是业内人可以脱口而出的自我调侃之词了吧，其实它也反映了导游工作浮华背后不为人知的超常付出吧！辞旧迎新之际，回顾一下今年的历程，总结一下导游工作的心得体会，我想对自己将来就会大有裨益。

转眼间一年的时间又在不经意间从我们的身边匆匆消失了。这一年的时间也让我学到了很多的东西，导游工作给我的生

活带来了许多快乐，工作的时候带着来自四面八方的游客，当这些四面八方的客人称赞天津的时候，心里就特舒服，特有成就感。虽然，干导游这一行并非我的初衷，然而很快我就发现：自己还是可以干导游这一行的，因为我喜欢这个职业。

在不断的实践当中我也总结了一些经验，也发现了不少问题。我所面临的问题还有很多，我依旧还需要不断的'去学习。导游是一个从事服务的行业，而且很辛苦，当然见识也颇多的，也很锻炼人，在社里的三年间，我见到了很多的人，可以说是五花八门，城里的，农村的，高学历的，低学历的，有钱的，没钱的，各个行业的人。对我认识社会上的人，了解这个社会，起了很大很大的作用，让我在毕业不久就根深了解了这个社会，这也是我的一个很大的收获！曾经我以为带团只要不被投诉平安的把团带下来就是一个好导游，其实这只是一个大的前提，旅游是一种社会群体活动，它涉及到社会生活的方方面面，包含吃、住、行、游、购、娱六大要素，其实导游从某种角度上说就是合法的人贩子，常言说，林子大了，什么鸟都在，世界大了，什么人都有。旅游者来自不同的社会不同阶层，由于我的工作时间只有一天，所以要很快的和游客进行沟通，从游客的言谈举止中判断出客人的文化层次、兴趣爱好，找到和游客相容的交汇点，以便找准自己导游服务的切入点，是自己能很快和游客融为一体，打成一片，让游客对自己有初步的好感。在旅游服务过程中，也要处处留心，观察游客的情绪变化，并且要和游客进行积极的沟通，了解游客的心里状态，根据游客对人文景观、自然景观的不同喜好，在游览时间、游览顺序上，在讲解方式、讲解风格上做出相应的变化；根据游客的年龄层次、性别、兴趣爱好的不同适当的调整旅游的节奏、劳逸的强度，适度的进行娱乐活动。

去年我还觉得赚不赚钱无所谓，锻炼一下就挺好。任何一个导游都想让客人消费，但是他们的经济水平不是我决定的，消费理念更不是我一朝一夕能改变的。不过经历了本命年的

洗礼，对爱情的向往还有那该死的经济危机让我不得审视我的收入，钱不是问题，问题是没钱。我现在觉得辛苦工作的最直接目的应该是为了赚钱，我就不相信谁好意思说是为了伟大的旅游事业。所以从现在起面对垃圾团也不绝望，遇到质量好的团则倍加珍惜。我想进店也好加点也好，如何讲实际是次要的，主要在于抓住客人心理，从而引导他们的思想。但是购物这块我确实是欠点火候。带团就如同是在打牌，牌的好坏虽然重要，但也得看怎样出。

从现在起我要利用淡季抓紧学习与导游有关的知识。钻研多种风格，少玩网游，拒绝沉迷，合理安排时间，享受健康生活。在20xx年的工作中，我将会更加努力学习相关的文化知识，书到用时方恨少，我要不断的学习，给自己充电，努力总结20xx年工作的失误和不足，使自己在新的一年里有一个更大的提高！

高举讲团有新思想，带团有新思路，吹牛有新突破，抬杠有新局面的伟大旗帜和知无不言、言无不尽的指导思想。

弘扬一不怕带团走路，二不怕套团加班的大无畏精神，把要保持联系，请经常骚扰作为振兴我们社的第一要务！

带团过程坚持四有即有组织，有预谋，有把握，有成绩，多沟通，多协调，积极主动，创造性的展开工作，相互促进，共同发展，从而使自己走上可持续发展的伟大道路。

20xx年即将过去了，作为具有浓郁年末情结的中国人来说，我不在为过去的创造的精彩激动不已，也不在为过去的不幸、痛苦、失落而悲伤万分，更也许，我身边的各位，您在20xx年收获了甜美的爱情，幸福的婚姻，辉煌的事业，……抑或失败。但20xx的脚步正在来临，让我们向过去的一年saygoodbye[]做个总结！

向美好的明天许个心愿，为新的一年加油吧。