

最新旅行社计调实习报告(实用5篇)

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。那么什么样的报告才是有效的呢?下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写,我们一起来了解一下吧。

旅行社计调实习报告篇一

〔一〕、实习时间、地点等介绍

- 1、实习时间：年9月——一年1月
- 2、实习单位：蓬莱旅行社
- 3、实习岗位：地接计调

〔二〕、实习目的

我很荣幸能在蓬莱旅行社参加教学实习,我此次在旅行社实习的岗位是计调,计调的工作是很繁杂的,主要是为旅游活动的顺利进行做好准备,工作的方面主要有食住行游购娱这六个大方面,我主要是希望这次计调实习能够培养我的自学和动手能力、理解能力以及思维能力。通过旅行社实习使我进一步的稳固和理解课堂所学知识,培养和提高理论联系实际的能力,更好的掌握课本的知识和实际的操作能力。

〔三〕、实习内容

这次实习我非常荣幸的于年9月——一年1月期间在蓬莱旅行社展开我的实习工作。由于处于旅游淡季,散客量和同行业务量都不多,而作为旅行社新来的实习地接计调,刚到首先实习的是负责前台接待和咨询的工作,在这项工作中我首先是

要充分了解我们旅行社推出的线路，如线路的行程如何安排、住宿情况、交通工具、游玩景点和要注意的事项等等。之后慢慢熟练了解业务内容后，参与了公司新线路产品的制作过程。作为新人，当然帮助做一些其他琐碎的工作是我们的责任，虽然是这样但是我还是在简单的工作中学到了很多东西，知道作为一个旅游工作人员不管从事哪方面的工作都要学会细心要有强烈的责任心。实习期中，各项工作中我都接触到很多新鲜事并多中学会了学会摸索客人的心理，对此也总结了一些经验，知道在游客到来时应该做到微笑效劳，有针对性的向游客介绍旅游产品，在效劳过程中态度要诚恳要真的设身处地为游客考虑，这些工作经验对我毕业后真正踏进社会工作将有着更大的影响和帮助。

〔一〕、实习工作过程中的收获

在旅行社的内部工作，我不仅接触了前台效劳员的接待工作，也接触了旅行社内部运行工作的情况，在一定程度上对旅游市场运作得到了充分的认识和学习。另外从我对旅行社日常的管理和计调上的观察，有助于对所学过的管理学和人力资源管理学等科目的深入理解，进一步完善了自身的知识体系和提高了自己的管理能力。对现今这个需要专业技术和全方位能力人才的市场中认识到了自己需要，取长补短，弥补和进一步学习，对我以后无论在学习上还是生活中都有着极大的帮助。

在接待工作中，对于在和客人交谈旅游线路时的谈话、举止等要适当其分。因为客人对你的第一印象非常重要，如何在短时间内让客人信任你然后参与你的团队工作是个很好的前提。我认为，第一要必须面带微笑，让客人觉得有一种亲切的感觉；第二是在做介绍线路时要时刻以客人的立场上出发，投其所好；第三是对于外出游玩的介绍上，要及时向客人说明当地的消费情况、风俗情况、考前须知等。更重要的是要时刻站在客人角度上为他们着想，他们才会觉得我们是真的很体谅他们，尽心尽力在为他们效劳。总之，在接待与效劳

的工作上，不仅要掌握好线路的流程而且还要懂得摸索客人的心理等技巧。

的总调度、总指挥、总设计。“事无巨细，大权在握”，计调工作具有较强的专业性、自主性、灵活性。如果说“外联”是辛勤的采购员，那么计调就是“烹饪大师”，经他们的巧手要把“酸、甜、苦、麻、辣、咸”的不同滋味调制出来以满足不同团队的“口味”，确实需要一定的技巧。所以，计调人员要提高工作效率，防止过失应注意以下几个方面的问题：

首先是人性化。

计调人员在讲话和接电话时应客气、礼貌、谦虚、简洁、利索、大方、善解人意、体贴对方，给人亲密无间、春风拂面之感。每个电话、每个确认、每个报价、每个说明都要充满感情，以表达你合作的诚意，表达你作业的信心，显示你准备的实力。书写信函、公文要标准化，字面要干净利落、清楚漂亮、简明扼要、准确鲜明，以赢得对方的好感，以换取对方的信任与合作。一个优秀的计调人员，一定是这个旅行社多彩“窗口”的展示。

然后是条理化。

府税如何缴纳。抵达大交通的准确时间和抵达口岸，核查中发现问题及时通知对方，迅速进行更改。此外，还要看看人员中有否少数民族或宗教信徒，饮食上有无特殊要求，以便提前通知餐厅。如果发现有人在本地过生日的游客，记得要送他一个生日蛋糕以表庆贺。如人数有增减，要及时进行车辆调换。条理化是标准化的核心，是标准化的前奏曲，是程序化的根底。

再次是周到化。

“五定”〔定房，定票，定车，定导游员，定餐〕是计调人员的主要任务。尽管事物繁杂缭乱，但计调人员头脑必须时刻清醒，逐项落实。要做到耐心周到，还要特别注意两个字：第一个字是“快”，答复对方问题不可超过二十四小时，能解决的马上解决。一定要争分夺秒，快速行动。第二个字是“准”，即准确无误，一板一眼，说到做到，“不放空炮”，不变化无常。答复对方的询问，要用肯定词语，行还是不行，“行”怎么办，“不行”怎么办。千万不能模棱两可，是似而非。不然很难让客户产生信任，缺乏平安感，或许生意就这样“黄”了。

旅行社计调实习报告篇二

(一)、实习时间、地点等介绍实习时间□20xx年9月——20xx年1月

2、实习单位□xx旅行社

3、实习岗位：地接计调

(二)、实习目的

我很荣幸能在xx旅行社参加教学实习，我此次在旅行社实习的岗位是计调，计调的工作是很繁杂的，主要是为旅游活动的顺利进行做好准备，工作的方面主要有食住行游购娱这六个大方面，我主要是希望这次计调实习能够培养我的自学和动手能力、理解能力以及思维能力。通过旅行社实习使我进一步的巩固和理解课堂所学知识，培养和提高理论联系实际的能力，更好的掌握课本的知识和实际的操作能力。

(三)、实习内容

这次实习我非常荣幸的于20xx年9月——20xx年1月期间在xx旅行社展开我的实习工作。由于处于旅游淡季，散客量和同

行业务量都不多，而作为旅行社新来的实习地接计调，刚到首先实习的是负责前台接待和咨询的工作，在这项工作中我首先是要充分了解我们旅行社推出的线路，如线路的行程如何安排、住宿情况、交通工具、游玩景点和要注意的事项等等。之后慢慢熟练了解业务内容后，参与了公司新线路产品的制作过程。作为新人，当然帮忙做一些其他琐碎的工作是我们的责任，虽然是这样但是我还是在简单的工作中学到了很多，知道作为一个旅游工作人员不管从事哪方面的工作都要学会细心要有强烈的责任心。实习期中，各项工作中我都接触到很多新鲜事并多中学会了学会摸索客人的心理，对此也总结了一些经验，知道在游客到来时应该做到微笑服务，有针对性的向游客介绍旅游产品，在服务过程中态度要诚恳要真的设身处地为游客考虑，这些工作经验对我毕业后真正踏进社会工作将有着更大的影响和帮助。

(一)、实习工作过程中的收获

在旅行社的内部工作，我不仅接触了前台服务员的接待工作，也接触了旅行社内部运行工作的情况，在一定程度上对旅游市场运作得到了充分的认识和学习。另外从我对旅行社日常的管理和计调上的观察，有助于对所学过的管理学和人力资源管理学等科目的深入理解，进一步完善了自身的知识体系和提高了自己的管理能力。对现今这个需要专业技术和全方位能力人才的市场中认识到了自己需要，取长补短，弥补和进一步学习，对我以后无论在学习上还是生活中都有着极大的帮助。

在接待工作中，对于在和客人交谈旅游线路时的谈话、举止等要适当其分。因为客人对你的第一印象非常重要，如何在短时间内让客人信任你然后参与你的团队工作是个很好的前提。我认为，第一要必须面带微笑，让客人觉得有一种亲切的感觉；第二是在做介绍线路时要时刻以客人的立场上出发，投其所好；第三是对于外出游玩的介绍上，要及时向客人说明当地的消费情况、风俗情况、注意事项等。更重要的是要时

刻站在客人角度上为他们着想，他们才会觉得我们是真的很体谅他们，尽心尽力在为他们服务。总之，在接待与服务的工作上，不仅要掌握好线路的流程而且还要懂得摸索客人的心理等技巧。

旅游接待工作在很大程度上就代表了旅行社的形象。由于旅游产品具有很强的综合性，接待的过程就是服务实现的过程，所以，接待工作是一项综合性很强的工作。由于旅游产品是先购买、后消费，为了保证旅行社的产品质量，使客人满意消费者满意，旅行社全部的服务过程要按照规范，标准来实现，只有这样才能使接待工作能顺利进行，所以，接待工作具有很强的规范性。旅游活动包含着对文化的了解、对知识的渴求，这在客观上要求接待工作具有较高的文化性，接待工作的主要部分是导游接待服务，导游接待服务不仅要帮助，照顾客人的旅行生活，更重要的是要在讲解的过程中传播文化，所以，接待工作具有较强的文化性。由于接待工作是独立进行的，接待人员和客人是双向交流的。在旅行社中，计调首当其冲成为其中一个形象代表。它是旅行社完成地接，落实发团计划的总调度、总指挥、总设计。“事无巨细，大权在握”，计调工作具有较强的专业性、自主性、灵活性。如果说“外联”是辛勤的采购员，那么计调就是“烹饪大师”，经他们的巧手要把“酸、甜、苦、麻、辣、咸”的不同滋味调制出来以满足不同团队的“口味”，确实需要一定的技巧。所以，计调人员要提高工作效率，避免差错应注意以下几个方面的问题：

首先是人性化。

计调人员在讲话和接电话时应客气、礼貌、谦虚、简洁、利索、大方、善解人意、体贴对方，给人亲密无间、春风拂面之感。每个电话、每个确认、每个报价、每个说明都要充满感情，以体现你合作的诚意，表达你作业的信心，显示你准备的实力。书写信函、公文要规范化，字面要干净利落、清楚漂亮、简明扼要、准确鲜明，以赢得对方的好感，以换取

对方的信任与合作。一个优秀的计调人员，一定是这个旅行社多彩“窗口”的展示。

然后是条理化。

计调人员一定要细致地阅读对方发来的接待计划。重点是具体时间、人数、用房数、是否单双间、小孩是否占床、用早、政府税如何缴纳。抵达大交通的准确时间和抵达口岸，核查中发现问题及时通知对方，迅速进行更改。此外，还要看看人员中有否少数民族或宗教信仰徒，饮食上有无特殊要求，以便提前通知餐厅。如果发现有人在本地过生日的游客，记得要送他一个生日蛋糕以表庆贺。如人数有增减，要及时进行车辆调换。条理化是规范化的核心，是标准化的前奏曲，是程序化的基础。

再次是周到化。

“五定”（定房，定票，定车，定导游员，定餐）是计调人员的主要任务。尽管事物繁杂缭乱，但计调人员头脑必须时刻清醒，逐项落实。要做到耐心周到，还要特别注意两个字：第一个字是“快”，答复对方问题不可超过二十四小时，能解决的马上解决。一定要争分夺秒，快速行动。第二个字是“准”，即准确无误，一板一眼，说到做到，“不放空炮”，不变化无常。回答对方的询问，要用肯定词语，行还是不行，“行”怎么办，“不行”怎么办。千万不能模棱两可，是似而非。不然很难让客户产生信任，缺乏安全感，或许生意就这样“黄”了。

还有就是多样化。

组一个团不容易，往往要做到价格既要低质量又要好，计调人员在其中往往发挥很大作用。因此，计调人员要对地接线路多备几套不同的价格方案，以适应不同游客的需求，同时留下取得合理利润的空间。同客户“讨价还价”是计调人员

的家常便饭，有多套方案、多种手段，计调就能在“变数”中求得成功。不能固守“一个打法”，方案要多、要细、要全，你才可“兵来将挡，水来土掩”，纵然千变万化，我有一定之规。

最后就是知识化。

计调人员即要具有正常作业的常规手段，还要善于学习，肯于钻研及时掌握不断变化的新动态、新信息，以提高作业水平，肯下工夫学习新的工作方法，不断进行“自我充电”，以求更高、更快、更准、更强。如要熟练掌握宾馆饭店上下浮动的价位；海陆空价格的调整，航班的变化；本地新景点，新线路的情况，不能靠“听人家说”，也不能只靠电话问，应注重实地考察。只有掌握详细，准确的一手材料，才能沉着应战，对答如流，保证作业迅速流畅。

(二)、对旅行社运行的几点建议

现在我国的旅游业是刚刚兴起的朝阳产业，虽然现在的发展态势很好但是处于幼年时期还是不可避免的存在很多的问题，旅游业具有脆弱性等弱点在很多方面不好控制，很多旅行社的经营方针业存在着很大的问题，针对我在旅行社实习时看到的问题我认为旅行社的经营管理和运行应在以下几个方面予以改善：

1、加强旅游知识产权的改革。

我发现旅行社虽然经营情况各异，但各旅行社所列出的旅游路线都几乎相同。在行程、用餐、住宿、交通等各方面大同小异，因为旅游产品的单一相同，导致各旅行社大打价格战，各旅行社都尽量压低一条线路的价格，这必然会导致服务质量的下降。而旅行社又不愿去开发新的旅游路线，旅游产品，因为一条新的旅游路线的开发需要大量的人力物力财力，花费成本很大。而且新的线路开发出去以后很快会被其他旅行

社抄袭使用，这样会使旅行社的竞争力减弱。所以，加强旅游产权势在必行，这还不光是保护旅行社的权利，更是为了广大消费者能体现新的惊喜。

2、做到酒店与旅行社的双赢。

酒店与旅行社是合作的关系，彼此互惠互利。旅行社负责给酒店招徕客人，而酒店则是给予客人在住店期间享受安逸和谐舒适的居住及饮食方面的服务。每一个酒店都有自己的价格策略，它要根据整个酒店的消费情况。如耗电、维修、采购、装修、招聘、服务项目等多种因素来制定适合自己酒店的客房销售策略，以维持整个酒店的运营操作。一般地，旅行社在对外预订客房没有利润的情况下，往往就会寻求酒店的帮助，以申请优惠价的方式获取保本的利润。或者在与客人交往中发生利益冲突时，也会与酒店协商，赠送果篮、鲜花等以表示谢意或歉意。而酒店也会根据自己的实际情况，尽力满足旅行社的要求。也就是说在共同的服务对象服务目标服务宗旨下，使得双方的合作更加愉快更加紧密也更加团结。

3、与航空公司保持密切的关系。

作为一个旅行社，最好的招徕客人的方式并不是宣传自己的实力有多棒，而是要有一个固定有竞争力的售票处为后盾。现在很多游客并不是没有消费能力，他们订房无法确定的很大一个因素便是机票无法落实。大部分的游客心理都希望能从交通消费上减少一部分资金来用于的娱乐项目上。所以游客更倾向于订所谓的优惠票、打折票、特价票，而考虑到时间的比较少。这样的选择同时也给旅行社出了难题，如果想接到客首先就要先为其订到票，而且是较便宜的票，为此各旅行社都争相在各大航空公司询票。因为只要跨过了这个门槛，那么后面的便不是个难题，而且客人也会乐意与你合作。所以说，为了更好地争取到的客源，最好的扩展方式便是与航空公司进行强强联合。总而言之，旅行社是一个综合性服

务行业，它涉及的领域非常多，工作量大且烦琐，知识要求范围也特别广。要想成为一个优秀的计调，不但要眼观四面、耳听八方，还要胆大心细、诚信谦虚，真正做到与时俱进，充分调动起自己的积极性与激情才能永久性地做好这份工作。

(一)、当前社会旅游就业的基本诉求

在这短短两个月的实习工作中，我体会到在旅游这个行业中，社与社之间的竞争、人与人竞争是非常之大的。在旅行社业这样的服务性行业中，需要的人才不仅是要有一定的专业知识，还需要你懂得如何为人处事和接人待物，以及对旅行社顾客的耐心以及责任心。其中最为重要的不是你的专业知识多么多么好，而是社会交际能力。当然，一定的专业知识水平和时间操作能力是基础条件，而且良好的开朗、乐观、积极向上的性格对一个旅游从业人员来讲是有很大帮助的，所以大多从事这个行业的人员性格上大多都是外向活泼的，旅行社业也特别偏爱和这类人的加入。然而要想在这个行业混好，混出名堂，那就要取决于你的eq也就是社会交往能力、待人接物的能力、危机状况的反应能力等等的高低了。

(二)、自身需要加强的能力素质

这次的实习工作使我获得了宝贵的工作经验，对于现在社会上各个企业聘用人才时处处讲究工作经验的前提下，这些经验能对我毕业后初步踏入社会作铺垫。在真正的实践过程中我才发现自己学识和经验的欠缺，真是那句老话“学到用时方恨少”啊。我感觉在学校学到的理论知识和自己在工作中实践其实并不是一个概念，我想这也是学校之所以每年暑假让我们参加假期实习的原因，使我们进一步的巩固和理解课堂所学知识，培养和提高我们的能力，理论联系实际。所以我认为旅游管理专业中实践环节中最重要的就是理论联系实际，提高了我们调查研究、观察问题、分析问题和解决问题的能力，培养在校大学生在社会中的生存及能力。

这次实习工作，我真实体会到了一个毕业生所面临的岗位竞争是非常严峻的，要找个好的岗位是非常难的，所以，必须用一个良好的态度和心态去找工作，不要自视过高，手高眼低，不要认为有了高学历就了不起，这样的心态往往很难找到工作。所以，在以后的时间里应该不断完善自身的知识体系充实自己，工作时要把社会实践和工作经验放在首位，不能只顾及眼前利益。自身素质的培养也是非常重要的。在这次实习中我就看到了一些素质不够高的导游因太过于急功近利，受不了金钱诱惑而受到客人的投诉最终丢掉了自己的饭碗。所以我认为作为一名大学生，我们必须切实将自己的综合素质提高，即使你是一名服务人员也可以得到客人的认可和尊重。处理好人际关系，建立好人际网络，也是必不可少的，这样才有利于你今后的工作。机会是均等的，就要看你以前所种的果多还是少，所谓人多力量大，多和别人交流，从中学取对我们有用的东西和经验，多问为什么多提出问题多思考，这样的你才能得到的发展空间和机会，不被社会所淘汰，立足于社会。

总的来说，这次的实习然我获益良多，不仅能在工作中检验了自己的学习成果，也在实践中积累了宝贵的经验，让我在以后工作中又多了一个很重要的砝码。在旅行社的实习中一方面让我接触了解到了各个部门的工作，进而让我对整个旅行社的管理和运行得到了更进一步的了解；另一方面也让我看到了自身的不足，这样有利于我明确今后的学习的方向和动向。我会从这次实习和以前的暑假假期实习相结合起来，总结经验教训，努力学习，不断提升自己，为以后的工作打下牢固的根基，让以后的工作能过更加能如鱼得水，轻松自在。我相信在这次实习期间所学习到的社会经验团队精神将会使我终身受益。

旅行社计调实习报告篇三

(一)、实习时间、地点等介绍

1、实习时间□20xx年1月

2、实习单位：蓬莱旅行社

3、实习岗位：地接计调

(二)、实习目的

我很荣幸能在蓬莱旅行社参加教学实习，我此次在旅行社实习的岗位是计调，计调的工作是很繁杂的，主要是为旅游活动的顺利进行做好准备，工作的方面主要有食住行游购娱这六个大方面，我主要是希望这次计调实习能够培养我的自学和动手能力、理解能力以及思维能力。通过旅行社实习使我进一步的巩固和理解课堂所学知识，培养和提高理论联系实际的能力，更好的掌握课本的知识和实际的操作能力。

(三)、实习内容

这次实习我非常荣幸的于20xx年1月期间在蓬莱旅行社展开我的实习工作。由于处于旅游淡季，散客量和同行业务量都不多，而作为旅行社新来的实习地接计调，刚到首先实习的是负责前台接待和咨询的工作，在这项工作中我首先是要充分了解我们旅行社推出的线路，如线路的行程如何安排、住宿情况、交通工具、游玩景点和要注意的事项等等。之后慢慢熟练了解业务内容后，参与了公司新线路产品的制作过程。作为新人，当然帮忙做一些其他琐碎的工作是我们的责任，虽然是这样但是我还是在简单的工作中学到了很多东西，知道作为一个旅游工作人员不管从事哪方面的工作都要学会细心要有强烈的责任心。实习期中，各项工作中我都接触到很多新鲜事并多中学会了学会摸索客人的心理，对此也总结了一些经验，知道在游客到来时应该做到微笑服务，有针对性的向游客介绍旅游产品，在服务过程中态度要诚恳要真的设身处地为游客考虑，这些工作经验对我毕业后真正踏进社会工作将有着更大的影响和帮助。

(一)、实习工作过程中的收获

在旅行社的内部工作，我不仅接触了前台服务员的接待工作，也接触了旅行社内部运行工作的情况，在一定程度上对旅游市场运作得到了充分的认识和学习。另外从我对旅行社日常的管理和计调上的观察，有助于对所学过的管理学和人力资源管理学等科目的深入理解，进一步完善了自身的知识体系和提高了自己的管理能力。对现今这个需要专业技术和全方位能力人才的市场中认识到了自己需要，取长补短，弥补和进一步学习，对我以后无论在学习上还是生活中都有着极大的帮助。

在接待工作中，对于在和客人交谈旅游线路时的谈话、举止等要适当其分。因为客人对你的第一印象非常重要，如何在短时间内让客人信任你然后参与你的团队工作是个很好的前提。我认为，第一要必须面带微笑，让客人觉得有一种亲切的感觉；第二是在做介绍线路时要时刻以客人的立场上出发，投其所好；第三是对于外出游玩的介绍上，要及时向客人说明当地的消费情况、风俗情况、注意事项等。更重要的是要时刻站在客人角度上为他们着想，他们才会觉得我们是很体谅他们，尽心尽力在为他们服务。总之，在接待与服务的工作上，不仅要掌握好线路的流程而且还要懂得摸索客人的心理等技巧。

旅游接待工作在很大程度上就代表了旅行社的形象。由于旅游产品具有很强的综合性，接待的过程就是服务实现的过程，所以，接待工作是一项综合性很强的工作。由于旅游产品是先购买、后消费，为了保证旅行社的产品质量，使客人满意消费者满意，旅行社全部的服务过程要按照规范，标准来实现，只有这样才能使接待工作能顺利进行，所以，接待工作具有很强的规范性。旅游活动包含着对文化的了解、对知识的渴求，这在客观上要求接待工作具有较高的文化性，接待工作的主要部分是导游接待服务，导游接待服务不仅要帮助，照顾客人的旅行生活，更重要的是要在讲解的过程中传播文化，

所以，接待工作具有较强的文化性。由于接待工作是独立进行的，接待人员和客人是双向交流的。在旅行社中，计调首当其冲成为其中一个形象代表。它是旅行社完成地接，落实发团计划的总调度、总指挥、总设计。“事无巨细，大权在握”，计调工作具有较强的专业性、自主性、灵活性。如果说“外联”是辛勤的采购员，那么计调就是“烹饪大师”，经他们的巧手要把“酸、甜、苦、麻、辣、咸”的不同滋味调制出来以满足不同团队的“口味”，确实需要一定的技巧。所以，计调人员要提高工作效率，避免差错应注意以下几个方面的问题：

首先是人性化。

计调人员在讲话和接电话时应客气、礼貌、谦虚、简洁、利索、大方、善解人意、体贴对方，给人亲密无间、春风拂面之感。每个电话、每个确认、每个报价、每个说明都要充满感情，以体现你合作的诚意，表达你作业的信心，显示你准备的实力。书写信函、公文要规范化，字面要干净利落、清楚漂亮、简明扼要、准确鲜明，以赢得对方的好感，以换取对方的信任与合作。一个优秀的计调人员，一定是这个旅行社多彩“窗口”的展示。

然后是条理化。

计调人员一定要细致地阅读对方发来的接待计划。重点是具体时间、人数、用房数、是否单双间、小孩是否占床、用早、政府税如何缴纳。抵达大交通的准确时间和抵达口岸，核查中发现问题及时通知对方，迅速进行更改。此外，还要看看人员中有否少数民族或宗教信徒，饮食上有无特殊要求，以便提前通知餐厅。如果发现有人在本地过生日的游客，记得要送他一个生日蛋糕以表庆贺。如人数有增减，要及时进行车辆调换。条理化是规范化的核心，是标准化的前奏曲，是程序化的基础。

再次是周到化。

“五定”（定房，定票，定车，定导游员，定餐）是计调人员的主要任务。尽管事物繁杂缭乱，但计调人员头脑必须时刻清醒，逐项落实。要做到耐心周到，还要特别注意两个字：第一个字是“快”，答复对方问题不可超过二十四小时，能解决的马上解决。一定要争分夺秒，快速行动。第二个字是“准”，即准确无误，一板一眼，说到做到，“不放空炮”，不变化无常。回答对方的询问，要用肯定词语，行还是不行，“行”怎么办，“不行”怎么办。千万不能模棱两可，是似而非。不然很难让客户产生信任，缺乏安全感，或许生意就这样“黄”了。

还有就是多样化。

组一个团不容易，往往要做到价格既要低质量又要好，计调人员在其中往往发挥很大作用。因此，计调人员要对地接线路多备几套不同的价格方案，以适应不同游客的需求，同时留下取得合理利润的空间。同客户“讨价还价”是计调人员的家常便饭，有多套方案、多种手段，计调就能在“变数”中求得成功。不能固守“一个打法”，方案要多、要细、要全，你才可“兵来将挡，水来土掩”，纵然千变万化，我有一定之规。

最后就是知识化。

计调人员即要具有正常作业的常规手段，还要善于学习，肯于钻研及时掌握不断变化的新动态、新信息，以提高作业水平，肯下功夫学习新的工作方法，不断进行“自我充电”，以求更高、更快、更准、更强。如要熟练掌握宾馆饭店上下浮动的价位；海陆空价格的调整，航班的变化；本地新景点，新线路的情况，不能靠“听人家说”，也不能只靠电话问，应注重实地考察。只有掌握详细，准确的一手材料，才能沉着应战，对答如流，保证作业迅速流畅。

(二)、对旅行社运行的几点建议

现在我国的旅游业是刚刚兴起的朝阳产业，虽然现在的发展态势很好但是处于幼年时期还是不可避免的存在很多的问题，旅游业具有脆弱性等弱点在很多方面不好控制，很多旅行社的经营方针业存在着很大的问题，针对我在旅行社实习时看到的问题我认为旅行社的经营管理和运行应在以下几个方面予以改善：

一、加强旅游知识产权的改革。

我发现旅行社虽然经营情况各异，但各旅行社所列出的旅游路线都几乎相同。在行程、用餐、住宿、交通等各方面大同小异，因为旅游产品的单一相同，导致各旅行社大打价格战，各旅行社都尽量压低一条线路的价格，这必然会导致服务质量的下降。而旅行社又不愿去开发新的旅游路线，旅游产品，因为一条新的旅游路线的开发需要大量的人力物力财力，花费成本很大。而且新的线路开发出去以后很快会被其他旅行社抄袭使用，这样会使旅行社的竞争力减弱。所以，加强旅游产权势在必行，这还不光是保护旅行社的权利，更是为了广大消费者能体现新的惊喜。

二、做到酒店与旅行社的双赢。

酒店与旅行社是合作的关系，彼此互惠互利。旅行社负责给酒店招徕客人，而酒店则是给予客人在住店期间享受安逸和谐舒适的居住及饮食方面的服务。每一个酒店都有自己的价格策略，它要根据整个酒店的消费情况。如耗电、维修、采购、装修、招聘、服务项目等多种因素来制定适合自己酒店的客房销售策略，以维持整个酒店的运营操作。一般地，旅行社在对外预订客房没有利润的情况下，往往就会寻求酒店的帮助，以申请优惠价的方式获取保本的利润。或者在与客人交往中发生利益冲突时，也会与酒店协商，赠送果篮、鲜花等以表示谢意或歉意。而酒店也会根据自己的实际情况，

尽力满足旅行社的要求。也就是说在共同的服务对象服务目标服务宗旨下，使得双方的合作更加愉快更加紧密也更加团结。

三、与航空公司保持密切的关系。

作为一个旅行社，的招徕客人的方式并不是宣传自己的实力有多棒，而是要有一个固定有竞争力的航空的售票处为后盾。现在很多游客并不是没有消费能力，他们订房无法确定的很大一个因素便是机票无法落实。大部分的游客心理都希望能从交通消费上减少一部分资金来用于更多的'娱乐项目上。所以游客更倾向于订所谓的优惠票、打折票、特价票，而考虑到时间的比较少。这样的选择同时也给旅行社出了难题，如果想接到客首先就要先为其订到票，而且是较便宜的票，为此各旅行社都争相在各大航空公司询票。因为只要跨过了这个门槛，那么后面的便不是个难题，而且客人也会乐意与你合作。所以说，为了更好地争取到更多的客源，的扩展方式便是与航空公司进行强强联合。总而言之，旅行社是一个综合性服务行业，它涉及的领域非常多，工作量大且烦琐，知识要求范围也特别广。要想成为一个优秀的计调，不但要眼观四面、耳听八方，还要胆大心细、诚信谦虚，真正做到与时俱进，充分调动起自己的积极性与激情才能永久性地做好这份工作。

(一)、当前社会旅游就业的基本诉求

在这短短两个月的实习工作中，我体会到在旅游这个行业中，社与社之间的竞争、人与人竞争是非常之大的。在旅行社业这样的服务性行业中，需要的人才不仅是要有一定的专业知识，还需要你懂得如何为人处事和接人待物，以及对旅行社顾客的耐心以及责任心。其中最为重要的不是你的专业知识多么多么好，而是社会交际能力。当然，一定的专业知识水平和时间操作能力是基础条件，而且良好的开朗、乐观、积极向上的性格对一个旅游从业人员来讲野是有很大帮助的，

所以大多从事这个行业的人员性格上大多都是外向活泼的，旅行社业也特别偏爱和欢迎这类人的加入。然而要想在这个行业混好，混出名堂，那就要取决于你的eq也就是社会交往能力、待人接物的能力、危机状况的反应能力等等的高低了。

(二)、自身需要加强的能力素质

这次的实习工作使我获得了宝贵的工作经验，对于现在社会上各个企业聘用人才时处处讲究工作经验的前提下，这些经验能对我毕业后初步踏入社会作铺垫。在真正的实践过程中我才发现自己学识和经验的欠缺，真是那句老话“学到用时方恨少”啊。我感觉在学校学到的理论知识和自己在工作中实践其实并不是一个概念，我想这也是学校之所以每年暑假让我们参加假期实习的原因，使我们进一步的巩固和理解课堂所学知识，培养和提高我们的能力，理论联系实际。所以我认为旅游管理专业中实践环节中最重要的就是理论联系实际，提高了我们调查研究、观察问题、分析问题和解决问题的能力，培养在校大学生在社会中的生存及能力。

这次实习工作，我真实体会到了一个毕业生所面临的岗位竞争是非常严峻的，要找个好的岗位是非常难的，所以，必须用一个良好的态度和心态去找工作，不要自视过高，手高眼低，不要认为有了高学历就了不起，这样的心态往往很难找到好工作。所以，在以后的时间里应该不断完善自身的知识体系充实自己，工作时要把社会实践和工作经验放在首位，不能只顾及眼前利益。自身素质的培养也是非常重要的。在这次实习中我就看到了一些素质不够高的导游因太过于急功近利，受不了金钱诱惑而受到客人的投诉最终丢掉了自己的饭碗。所以我认为作为一名大学生，我们必须切实将自己的综合素质提高，即使你是一名服务人员也可以得到客人的认可和尊重。处理好人际关系，建立好人际网络，也是必不可少的，这样才有利于你今后的工作。机会是均等的，就要看你自己以前所种的果多还是少，所谓人多力量大，多和别人交流，从中学取对我们有用的东西和经验，多问为什么多提

出问题多思考，这样的你才能得到更多的发展空间和机会，不被社会所淘汰，立足于社会。

总的来说，这次的实习然我获益良多，不仅能在工作中检验了自己的学习成果，也在实践中积累了宝贵的经验，让我在以后工作中又多了一个很重要的砝码。在旅行社的实习中一方面让我接触了解到了各个部门的工作，进而让我对整个旅行社的管理和运行得到了更进一步的了解；另一方面也让我看到了自身的不足，这样有利于我明确今后的学习的方向和动向。我会从这次实习和以前的暑假假期实习结合起来，总结经验教训，努力学习，不断提升自己，为以后的工作打下牢固的根基，让以后的工作能过更加能如鱼得水，轻松自在。我相信在这次实习期间所学习到的社会经验团队精神将会使我终身受益。

旅行社计调实习报告篇四

（一）实习时间、地点等介绍

- 1、实习时间□20xx年9月——20xx年1月
- 2、实习单位：蓬莱旅行社
- 3、实习岗位：地接计调

（二）实习目的

我很荣幸能在蓬莱旅行社参加教学实习，我此次在旅行社实习的岗位是计调，计调的工作是很繁杂的，主要是为旅游活动的顺利进行做好准备，工作的方面主要有食住行游购娱这六个大方面，我主要是希望这次计调实习能够培养我的自学和动手能力、理解能力以及思维能力。通过旅行社实习使我进一步的巩固和理解课堂所学知识，培养和提高理论联系实际的能力，更好的掌握课本的知识和实际的操作能力。

（三）实习内容

这次实习我非常荣幸的于20xx年xx月—20xx年xx月期间在蓬莱旅行社展开我的实习工作。由于处于旅游淡季，散客量和同行业务量都不多，而作为旅行社新来的实习地接计调，刚到首先实习的是负责前台接待和咨询的工作，在这项工作中我首先是要充分了解我们旅行社推出的线路，如线路的行程如何安排、住宿情况、交通工具、游玩景点和要注意的事项等等。之后慢慢熟练了解业务内容后，参与了公司新线路产品的制作过程。作为新人，当然帮忙做一些其他琐碎的工作是我们的责任，虽然是这样但是我还是在简单的工作中学到了很多东西，知道作为一个旅游工作人员不管从事哪方面的工作都要学会细心要有强烈的责任心。实习期中，各项工作中我都接触到很多新鲜事并多中学会了学会摸索客人的心理，对此也总结了一些经验，知道在游客到来时应该做到微笑服务，有针对性的向游客介绍旅游产品，在服务过程中态度要诚恳要真的设身处地为游客考虑，这些工作经验对我毕业后真正踏进社会工作将有着更大的影响和帮助。

（一）实习工作过程中的收获

在旅行社的内部工作，我不仅接触了前台服务员的接待工作，也接触了旅行社内部运行工作的情况，在一定程度上对旅游市场运作得到了充分的认识和学习。另外从我对旅行社日常的管理和计调上的观察，有助于对所学过的管理学和人力资源管理学等科目的深入理解，进一步完善了自身的知识体系和提高了自己的管理能力。对现今这个需要专业技术和全方位能力人才的市场中认识到了自己需要，取长补短，弥补和进一步学习，对我以后无论在学习上还是生活中都有着极大的帮助。

在接待工作中，对于在和客人交谈旅游线路时的谈话、举止等要适当其分。因为客人对你的第一印象非常重要，如何在短时间内让客人信任你然后参与你的团队工作是个很好的前

提。我认为，第一要必须面带微笑，让客人觉得有一种亲切的感觉；第二是在做介绍线路时要时刻以客人的立场上出发，投其所好；第三是对于外出游玩的介绍上，要及时向客人说明当地的消费情况、风俗情况、注意事项等。更重要的'是要时刻站在客人角度上为他们着想，他们才会觉得我们是真的很体谅他们，尽心尽力在为他们服务。总之，在接待与服务的工作上，不仅要掌握好线路的流程而且还要懂得摸索客人的心理等技巧。

旅游接待工作在很大程度上就代表了旅行社的形象。由于旅游产品具有很强的综合性，接待的过程就是服务实现的过程，所以，接待工作是一项综合性很强的工作。由于旅游产品是先购买、后消费，为了保证旅行社的产品质量，使客人满意消费者满意，旅行社全部的服务过程要按照规范，标准来实现，只有这样才能使接待工作能顺利进行，所以，接待工作具有很强的规范性。旅游活动包含着对文化的了解、对知识的渴求，这在客观上要求接待工作具有较高的文化性，接待工作的主要部分是导游接待服务，导游接待服务不仅要帮助，照顾客人的旅行生活，更重要的是要在讲解的过程中传播文化，所以，接待工作具有较强的文化性。由于接待工作是独立进行的，接待人员和客人是双向交流的。在旅行社中，计调首当其冲成为其中一个形象代表。它是旅行社完成地接，落实发团计划的总调度、总指挥、总设计。“事无巨细，大权在握”，计调工作具有较强的专业性、自主性、灵活性。如果说“外联”是辛勤的采购员，那么计调就是“烹饪大师”，经他们的巧手要把“酸、甜、苦、麻、辣、咸”的不同滋味调制出来以满足不同团队的“口味”，确实需要一定的技巧。所以，计调人员要提高工作效率，避免差错应注意以下几个方面的问题：

首先是人性化。

计调人员在讲话和接电话时应客气、礼貌、谦虚、简洁、利索、大方、善解人意、体贴对方，给人亲密无间、春风拂面

之感。每个电话、每个确认、每个报价、每个说明都要充满感情，以体现你合作的诚意，表达你作业的信心，显示你准备的实力。书写信函、公文要规范化，字面要干净利落、清楚漂亮、简明扼要、准确鲜明，以赢得对方的好感，以换取对方的信任与合作。一个优秀的计调人员，一定是这个旅行社多彩“窗口”的展示。

然后是条理化。

计调人员一定要细致地阅读对方发来的接待计划。重点是具体时间、人数、用房数、是否单双间、小孩是否占床、用早、政府税如何缴纳。抵达大交通的准确时间和抵达口岸，核查中发现问题及时通知对方，迅速进行更改。此外，还要看看人员中有否少数民族或宗教信仰，饮食上有无特殊要求，以便提前通知餐厅。如果发现有人在本地过生日的游客，记得要送他一个生日蛋糕以表庆贺。如人数有增减，要及时进行车辆调换。条理化是规范化的核心，是标准化的前奏曲，是程序化的基础。

再次是周到化。

“五定”（定房，定票，定车，定导游员，定餐）是计调人员的主要任务。尽管事物繁杂缭乱，但计调人员头脑必须时刻清醒，逐项落实。要做到耐心周到，还要特别注意两个字：第一个字是“快”，答复对方问题不可超过二十四小时，能解决的马上解决。一定要争分夺秒，快速行动。第二个字是“准”，即准确无误，一板一眼，说到做到，“不放空炮”，不变化无常。回答对方的询问，要用肯定词语，行还是不行，“行”怎么办，“不行”怎么办。千万不能模棱两可，是似而非。不然很难让客户产生信任，缺乏安全感，或许生意就这样“黄”了。

还有就是多样化。

组一个团不容易，往往要做到价格既要低质量又要好，计调人员在其中往往发挥很大作用。因此，计调人员要对地接线路多备几套不同的价格方案，以适应不同游客的需求，同时留下取得合理利润的空间。同客户“讨价还价”是计调人员的家常便饭，有多套方案、多种手段，计调就能在“变数”中求得成功。不能固守“一个打法”，方案要多、要细、要全，你才可“兵来将挡，水来土掩”，纵然千变万化，我有一定之规。

最后就是知识化。

计调人员即要具有正常作业的常规手段，还要善于学习，肯于钻研及时掌握不断变化的新动态、新信息，以提高作业水平，肯下工夫学习新的工作方法，不断进行“自我充电”，以求更高、更快、更准、更强。如要熟练掌握宾馆饭店上下浮动的价位；海陆空价格的调整，航班的变化；本地新景点，新线路的情况，不能靠“听人家说”，也不能只靠电话问，应注重实地考察。只有掌握详细，准确的一手材料，才能沉着应战，对答如流，保证作业迅速流畅。

（二）对旅行社运行的几点建议

现在我国的旅游业是刚刚兴起的朝阳产业，虽然现在的发展态势很好但是处于幼年时期还是不可避免的存在很多的问题，旅游业具有脆弱性等弱点在很多方面不好控制，很多旅行社的经营方针业存在着很大的问题，针对我在旅行社实习时看到的问题我认为旅行社的经营管理和运行应在以下几个方面予以改善：

1、加强旅游知识产权的改革。

我发现旅行社虽然经营情况各异，但各旅行社所列出的旅游路线都几乎相同。在行程、用餐、住宿、交通等各方面大同小异，因为旅游产品的单一相同，导致各旅行社大打价格战，

各旅行社都尽量压低一条线路的价格，这必然会导致服务质量的下降。而旅行社又不愿去开发新的旅游路线，旅游产品，因为一条新的旅游路线的开发需要大量的人力物力财力，花费成本很大。而且新的线路开发出去以后很快会被其他旅行社抄袭使用，这样会使旅行社的竞争力减弱。所以，加强旅游产权势在必行，这还不光是保护旅行社的权利，更是为了广大消费者能体现新的惊喜。

2、做到酒店与旅行社的双赢。

酒店与旅行社是合作的关系，彼此互惠互利。旅行社负责给酒店招徕客人，而酒店则是给予客人在住店期间享受安逸和谐舒适的居住及饮食方面的服务。每一个酒店都有自己的价格策略，它要根据整个酒店的消费情况。如耗电、维修、采购、装修、招聘、服务项目等多种因素来制定适合自己酒店的客房销售策略，以维持整个酒店的运营操作。一般地，旅行社在对外预订客房没有利润的情况下，往往就会寻求酒店的帮助，以申请优惠价的方式获取保本的利润。或者在与客人交往中发生利益冲突时，也会与酒店协商，赠送果篮、鲜花等以表示谢意或歉意。而酒店也会根据自己的实际情况，尽力满足旅行社的要求。也就是说在共同的服务对象服务目标服务宗旨下，使得双方的合作更加愉快更加紧密也更加团结。

3、与航空公司保持密切的关系。

作为一个旅行社，最好的招徕客人的方式并不是宣传自己的实力有多棒，而是要有一个固定有竞争力的航空的售票处为后盾。现在很多游客并不是没有消费能力，他们订房无法确定的很大一个因素便是机票无法落实。大部分的游客心理都希望能从交通消费上减少一部分资金来用于的娱乐项目上。所以游客更倾向于订所谓的优惠票、打折票、特价票，而考虑到时间的比较少。这样的选择同时也给旅行社出了难题，如果想接到客首先就要先为其订到票，而且是较便宜的票，

为此各旅行社都争相在各大航空公司询票。因为只要跨过了这个门槛，那么后面的便不是个难题，而且客人也会乐意与你合作。所以说，为了更好地争取到的客源，最好的扩展方式便是与航空公司进行强强联合。总而言之，旅行社是一个综合性服务行业，它涉及的领域非常多，工作量大且烦琐，知识要求范围也特别广。要想成为一个优秀的计调，不但要眼观四面、耳听八方，还要胆大心细、诚信谦虚，真正做到与时俱进，充分调动起自己的积极性与激情才能永久性地做好这份工作。

（一）当前社会旅游就业的基本诉求

在这短短两个月的实习工作中，我体会到在旅游这个行业中，社与社之间的竞争、人与人竞争是非常之大的。在旅行社业这样的服务性行业中，需要的人才不仅是要有一定的专业知识，还需要你懂得如何为人处事和接人待物，以及对旅行社顾客的耐心以及责任心。其中最为重要的不是你的专业知识多么多么好，而是社会交际能力。当然，一定的专业知识水平和时间操作能力是基础条件，而且良好的开朗、乐观、积极向上的性格对一个旅游从业人员来讲是有很大帮助的，所以大多从事这个行业的人员性格上大多都是外向活泼的，旅行社业也特别偏爱和这类人的加入。然而要想在这个行业混好，混出名堂，那就要取决于你的eq也就是社会交往能力、待人接物的能力、危机状况的反应能力等等的高低了。

（二）自身需要加强的能力素质

这次的实习工作使我获得了宝贵的工作经验，对于现在社会上各个企业聘用人才时处处讲究工作经验的前提下，这些经验能对我毕业后初步踏入社会作铺垫。在真正的实践过程中我才发现自己学识和经验的欠缺，真是那句老话“学到用时方恨少”啊。我感觉在学校学到的理论知识和自己在工作中实践其实并不是一个概念，我想这也是学校之所以每年暑假让我们参加假期实习的原因，使我们进一步的巩固和理解课

堂所学知识，培养和提高我们的能力，理论联系实际。所以我认为旅游管理专业中实践环节中最重要的就是理论联系实际，提高了我们调查研究、观察问题、分析问题和解决问题的能力，培养在校大学生在社会中的生存及能力。

这次实习工作，我真实体会到了一个毕业生所面临的岗位竞争是非常严峻的，要找个好的岗位是非常难的，所以，必须用一个良好的态度和心态去找工作，不要自视过高，手高眼低，不要认为有了高学历就了不起，这样的心态往往很难找到工作。所以，在以后的时间里应该不断完善自身的知识体系充实自己，工作时要把社会实践和工作经验放在首位，不能只顾及眼前利益。自身素质的培养也是非常重要的。在这次实习中我就看到了一些素质不够高的导游因太过于急功近利，受不了金钱诱惑而受到客人的投诉最终丢掉了自己的饭碗。所以我认为作为一名大学生，我们必须切实将自己的综合素质提高，即使你是一名服务人员也可以得到客人的认可和尊重。处理好人际关系，建立好人际网络，也是必不可少的，这样才有利于你今后的工作。机会是均等的，就要看你自己以前所种的果多还是少，所谓人多力量大，多和别人交流，从中学取对我们有用的东西和经验，多问为什么多提出问题多思考，这样的你才能得到的发展空间和机会，不被社会所淘汰，立足于社会。

总的来说，这次的实习然我获益良多，不仅能在工作中检验了自己的学习成果，也在实践中积累了宝贵的经验，让我在以后工作中又多了一个很重要的砝码。在旅行社的实习中一方面让我接触了解到了各个部门的工作，进而让我对整个旅行社的管理和运行得到了更进一步的了解；另一方面也让我看到了自身的不足，这样有利于我明确今后的学习的方向和动向。我会从这次实习和以前的暑假假期实习结合起来，总结经验教训，努力学习，不断提升自己，为以后的工作打下牢固的根基，让以后的工作能过更加能如鱼得水，轻松自在。我相信在这次实习期间所学习到的社会经验团队精神将会使我终身受益。

旅行社计调实习报告篇五

一、前言

（一）、实习时间、地点等介绍

1、实习时间：2020年9月——2020年1月

2、实习单位：蓬莱旅行社

3、实习岗位：地接计调

（二）、实习目的我很荣幸能在蓬莱旅行社参加教学实习，我此次在旅行社实习的岗位是计调，计调的工作是很繁杂的，主要是为旅游活动的顺利实行做好准备，工作的方面主要有食住行游购娱这六个大方面，我主要是希望这次计调实习能够培养我的自学和动手水平、理解水平以及思维水平。通过旅行社实习使我进一步的巩固和理解课堂所学知识，培养和提升理论联系实际的水平，更好的掌握课本的知识和实际的操作水平。

（三）、实习内容

这次实习我非常荣幸的于2020年9月——2020年1月期间在蓬莱旅行社展开我的实习工作。因为处于旅游淡季，散客量和同行业务量都不多，而作为旅行社新来的实习地接计调，刚到首先实习的是负责前台接待和咨询的工作，在这项工作中我首先是要充分了解我们旅行社推出的线路，如线路的行程如何安排、住宿情况、交通工具、游玩景点和要注意的事项等等。之后慢慢熟练了解业务内容后，参与了公司新线路产品的制作过程。作为新人，当然帮忙做一些其他琐碎的工作是我们的责任，虽然是这样但是我还是在简单的工作中学到了很多，知道作为一个旅游工作人员不管从事哪方面的工作都要学会细心要有强烈的责任心。实习期中，各项工作

中我都接触到很多新鲜事并多中学会了学会摸索客人的心理，对此也总结了一些经验，知道在游客到来时应该做到微笑服务，有针对性的向游客介绍旅游产品，在服务过程中态度要诚恳要真的设身处地为游客考虑，这些工作经验对我毕业后真正踏进社会工作将有着更大的影响和协助。

二、实习工作总结

（一）、实习工作过程中的收获

在旅行社的内部工作，我不但接触了前台服务员的接待工作，也接触了旅行社内部运行工作的情况，在一定水准上对旅游市场运作得到了充分的理解和学习。另外从我对旅行社日常的管理和计调上的观察，有助于对所学过的管理学和人力资源管理学等科目的深入理解，进一步完善了自身的知识体系和提升了自己的管理水平。对现今这个需要专业技术和全方位水平人才的市场中理解到了自己需要，取长补短，补充和进一步学习，对我以后无论在学习上还是生活中都有着极大的协助。

在接待工作中，对于在和客人交谈旅游线路时的谈话、举止等要适当其分。因为客人对你的第一印象非常重要，如何在短时间内让客人信任你然后参与你的团队工作是个很好的前提。我认为，第一要必须面带微笑，让客人觉得有一种亲切的感觉；第二是在做介绍线路时要时刻以客人的立场上出发，投其所好；第三是对于外出游玩的介绍上，要即时向客人说明当地的消费情况、风俗情况、注意事项等。更重要的是要时刻站在客人角度上为他们着想，他们才会觉得我们是真的很体谅他们，尽心尽力在为他们服务。总之，在接待与服务的工作上，不但要掌握好线路的流程而且还要懂得摸索客人的心理等技巧。

旅游接待工作在很大水准上就代表了旅行社的形象。因为旅游产品具有很强的综合性，接待的过程就是服务实现的过程，

所以，接待工作是一项综合性很强的工作。因为旅游产品是先购买、后消费，为了保证旅行社的产品质量，使客人满意、消费者满意，旅行社全部的服务过程要按照规范，标准来实现，只有这样才能使接待工作能顺利实行，所以，接待工作具有很强的规范性。旅游活动包含着对文化的了解、对知识的渴求，这在客观上要求接待工作具有较高的文化性，接待工作的主要部分是导游接待服务，导游接待服务不但要协助，照顾客人的旅行生活，更重要的是要在讲解的过程中传播文化，所以，接待工作具有较强的文化性。因为接待工作是独立实行的，接待人员和客人是双向交流的。在旅行社中，计调首当其冲成为其中一个形象代表。它是旅行社完成地接，落实发团计划的总调度、总指挥、总设计。“事无巨细，大权在握”，计调工作具有较强的专业性、自主性、灵活性。如果说“外联”是辛勤的采购员，那么计调就是“烹饪大师”，经他们的巧手要把“酸、甜、苦、麻、辣、咸”的不同滋味调制出来以满足不同团队的“口味”，确实需要一定的技巧。所以，计调人员要提升工作效率，避免差错应注意以下几个方面的问题：

首先是人性化。

计调人员在讲话和接电话时应客气、礼貌、谦虚、简洁、利索、大方、善解人意、体贴对方，给人亲密无间、春风拂面之感。每个电话、每个确认、每个报价、每个说明都要充满感情，以体现你合作的诚意，表达你作业的信心，显示你准备的实力。书写信函、公文要规范化，字面要干净利落、清楚漂亮、简明扼要、准确鲜明，以赢得对方的好感，以换取对方的信任与合作。一个优秀的计调人员，一定是这个旅行社多彩“窗口”的展示。

然后是条理化。

计调人员一定要细致地阅读对方发来的接待计划。重点是具体时间、人数、用房数、是否单双间、小孩是否占床、用早、

政府税如何缴纳。抵达大交通的准确时间和抵达口岸，核查中发现问题即时通知对方，迅速实行更改。此外，还要看看人员中有否少数民族或宗教信仰徒，饮食上有无特殊要求，以便提前通知餐厅。如果发现有人在本地过生日的游客，记得要送他一个生日蛋糕以表庆贺。如人数有增减，要即时实行车辆调换。条理化是规范化的核心，是标准化的前奏曲，是程序化的基础。

再次是周到化。

“五定”（定房，定票，定车，定导游员，定餐）是计调人员的主要任务。即使事物繁杂缭乱，但计调人员头脑必须时刻清醒，逐项落实。要做到耐心周到，还要特别注意两个字：第一个字是“快”，答复对方问题不可超过二十四小时，能解决的马上解决。一定要争分夺秒，快速行动。第二个字是“准”，即准确无误，一板一眼，说到做到，“不放空炮”，不变化无常。回答对方的询问，要用肯定词语，行还是不行，“行”怎么办，“不行”怎么办。千万不能模棱两可，是似而非。不然很难让客户产生信任，缺乏安全感，或许生意就这样“黄”了。

还有就是多样化。

组一个团不容易，往往要做到价格既要低质量又要好，计调人员在其中往往发挥很大作用。所以，计调人员要对地接线路多备几套不同的价格方案，以适合不同游客的需求，同时留下取得合理利润的空间。同客户“讨价还价”是计调人员的家常便饭，有多套方案、多种手段，计调就能在“变数”中求得成功。不能固守“一个打法”，方案要多、要细、要全，你才可“兵来将挡，水来土掩”，纵然千变万化，我有一定之规。

最后就是知识化。

计调人员即要具有正常作业的常规手段，还要善于学习，肯于钻研即时掌握持续变化的新动态、新信息，以提升作业水平，肯下工夫学习新的工作方法，持续实行“自我充电”，以求更高、更快、更准、更强。如要熟练掌握宾馆饭店上下浮动的价位；海陆空价格的调整，航班的变化；本地新景点，新线路的情况，不能靠“听人家说”，也不能只靠电话问，应注重实地考察。只有掌握详细，准确的一手材料，才能沉着应战，对答如流，保证作业迅速流畅。

（二）、对旅行社运行的几点建议

现在我国的旅游业是刚刚兴起的朝阳产业，虽然现在的发展态势很好但是处于幼年时期还是不可避免的存有很多的问题，旅游业具有脆弱性等弱点在很多方面不好控制，很多旅行社的经营方针业存有着很大的问题，针对我在旅行社实习时看到的问题我认为旅行社的经营管理和运行应在以下几个方面予以改善：

一、增强旅游知识产权的改革。

我发现旅行社虽然经营情况各异，但各旅行社所列出的旅游路线都几乎相同。在行程、用餐、住宿、交通等各方面大同小异，因为旅游产品的单一相同，导致各旅行社大打价格战，各旅行社都尽量压低一条线路的价格，这必然会导致服务质量的下降。而旅行社又不愿去开发新的旅游路线，旅游产品，因为一条新的旅游路线的开发需要大量的人力物力财力，花费成本很大。而且新的线路开发出去以后很快会被其他旅行社抄袭使用，这样会使旅行社的竞争力减弱。所以，增强旅游产权势在必行，这还不光是保护旅行社的权利，更是为了广大消费者能体现新的惊喜。

二、做到酒店与旅行社的双赢。

酒店与旅行社是合作的关系，彼此互惠互利。旅行社负责给

酒店招徕客人，而酒店则是给予客人在住店期间享受安逸和谐舒适的居住及饮食方面的服务。每一个酒店都有自己的价格策略，它要根据整个酒店的消费情况。如耗电、维修、采购、装修、招聘、服务项目等多种因素来制定适合自己酒店的客房销售策略，以维持整个酒店的运营操作。一般地，旅行社在对外预订客房没有利润的情况下，往往就会寻求酒店的协助，以申请优惠价的方式获取保本的利润。或者在与客人交往中发生利益冲突时，也会与酒店协商，赠送果篮、鲜花等以表示谢意或歉意。而酒店也会根据自己的实际情况，尽力满足旅行社的要求。也就是说在共同的服务对象服务目标服务宗旨下，使得双方的合作更加愉快更加紧密也更加团结。

三、与航空公司保持密切的关系。

作为一个旅行社，的招徕客人的方式并不是宣传自己的实力有多棒，而是要有一个固定有竞争力的航空售票处为后盾。现在很多游客并不是没有消费水平，他们订房无法确定的很大一个因素便是机票无法落实。绝大部分的游客心理都希望能从交通消费上减少一部分资金来用于更多的娱乐项目上。所以游客更倾向于订所谓的优惠票、打折票、特价票，而考虑到时间的比较少。这样的选择同时也给旅行社出了难题，如果想接到客首先就要先为其订到票，而且是较便宜的票，为此各旅行社都争相在各大航空公司询票。因为只要跨过了这个门槛，那么后面的便不是个难题，而且客人也会乐意与你合作。所以说，为了更好地争取到更多的客源，的扩展方式便是与航空公司实行强强联合。总来之，旅行社是一个综合性服务行业，它涉及的领域非常多，工作量大且烦琐，知识要求范围也特别广。要想成为一个优秀的计调，不但要眼观四面、耳听八方，还要胆大心细、诚信谦虚，真正做到与时俱进，充分调动起自己的积极性与激情才能永久性地做好这份工作。

三、实习工作的心得

（一）、当前社会旅游就业的基本诉求

在这短短两个月的实习工作中，我体会到在旅游这个行业中，社与社之间的竞争、人与人竞争是非常之大的。在旅行社业这样的服务性行业中，需要的人才不但是要有一定的专业知识，还需要你懂得如何为人处事和接人待物，以及对旅行社顾客的耐心以及责任心。其中最为重要的不是你的专业知识多么多么好，而是社会交际水平。当然，一定的专业知识和时间操作水平是基础条件，而且良好的开朗、乐观、积极向上的性格对一个旅游从业人员来讲是很有很大协助的，所以大多从事这个行业的人员性格上大多都是外向活泼的，旅行社业也特别偏爱和欢迎这类人的加入。不过要想在这个行业混好，混出名堂，那就要取决于你的eq也就是社会交往水平、待人接物的水平、危机状况的反应水平等等的高低了。

（二）、自身需要增强的水平素质

这次的实习工作使我获得了宝贵的工作经验，对于现在社会上各个企业聘用人才时处处讲究工作经验的前提下，这些经验能对我毕业后初步踏入社会作铺垫。在真正的实践过程中我才发现自己学识和经验的欠缺，真是那句老话“学到用时方恨少”啊。我感觉在学校学到的理论知识和自己在工作中实践其实并不是一个概念，我想这也是学校之所以每年暑假让我们参加假期实习的原因，使我们进一步的巩固和理解课堂所学知识，培养和提升我们的水平，理论联系实际。所以我认为旅游管理专业中实践环节中最重要的就是理论联系实际，提升了我们调查研究、观察问题、分析问题和解决问题的水平和方法，培养在校大学生在社会中的生存及水平。

这次实习工作，我真实体会到了一个毕业生所面临的岗位竞争是非常严峻的，要找个好的岗位是非常难的，所以，必须用一个良好的态度和心态去找工作，不要自视过高，手高眼低，不要认为有了高学历就了不起，这样的心态往往很难找到好工作。所以，在以后的时间里应该持续完善自身的知识

体系充实自己，工作时要把社会实践和工作经验放在首位，不能只顾及眼前利益。自身素质的培养也是非常重要的。在这次实习中我就看到了一些素质不够高的导游因太过于急功近利，受不了金钱诱惑而受到客人的投诉最终丢掉了自己的饭碗。所以我认为作为一名大学生，我们必须切实将自己的综合素质提升，即使你是一名服务人员也能够得到客人的认可和尊重。处理好人际关系，建立好人际网络，也是必不可少的，这样才有利于你今后的工作。机会是均等的，就要看你自己以前所种的果多还是少，所谓人多力量大，多和别人交流，从中学取对我们有用的东西和经验，多问为什么多提出问题多思考，这样的你才能得到更多的发展空间和机会，不被社会所淘汰，立足于社会。

总的来说，这次的实习然我获益良多，不但能在工作中检验了自己的学习成果，也在实践中积累了宝贵的经验，让我在以后工作中又多了一个很重要的砝码。在旅行社的实习中一方面让我接触了解到了各个部门的工作，进而让我对整个旅行社的管理和运行得到了更进一步的了解；另一方面也让我看到了自身的不足，这样有利于我明确今后的学习的方向和动向。我会从这次实习和以前的暑假假期实习结合起来，总结经验教训，努力学习，持续提升自己，为以后的工作打下牢固的根基，让以后的工作能过更加能如鱼得水，轻松自在。我相信在这次实习期间所学习到的社会经验团队精神将会使我终身受益。