

# 最新导游年度工作总结(模板6篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。什么样的总结才是有效的呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 导游年度工作总结篇一

今年的导游培训课可以说是让我学到和看到了别人的光环还有光环背后的辛苦，我深深的知道，做我们这个行业的，起早贪黑，有的时候甚至连个可口的饭菜都吃不上，还要带着客人游山玩水的心情，都说付出和收入是成正比的，但是在我们这个旅游的潜规则的带领下，哪里公平？没有稳定的收入，没有固定的工作，没有保障，那一天出了任何事故都找不到人给你赔偿，但是因为个人喜欢这个职业，也热爱这个工作，一直坚持到现在，也是今年才找到组织，希望在明年会有好的发展吧！

说说我的带团经历吧！说实话，没啥值得炫耀的经验，只能说是一种互相学习吧！从20xx年拿上导游证的这一刻，我觉得自己是个导游工作者，我可以去很多自己没有去过的城市玩，可以免费进入各个景区，自己真的高兴的不得了，但是刚拿上导游证，没有一家旅行社肯聘你去他们那里工作，当时心情直接跌到谷底，经过一个多月，同学之前有比我更早进入旅行社工作，我便找到一份工作，但是这份工作我只做了一个月，因为我没有记住他们单位的电话号码，也更别说带团了。

我知道自己必须充实自己，多学习，才能够很快进入到这个行业，第二个工作单位，我去了之后只是让我看资料啊，学习，也没有让我带团，我觉得自己很没用，正好赶上旅游旺

季到来，导游全部都出外带团了，社里让我带团，去的第一个地方是六盘山，是要我把团带到固原和那边的导游交接工作，呵呵，真的很生气，我觉得自己完全可以全部带完，然而单位出于团队质量的问题，毅然要求我帮那个导游把她带的客人接回来，这就是我开始了导游生涯的第一个团队，客人都很好，我上车虽然很紧张，但是大家互动唱歌以后就缓解了那种紧张的气氛，也锻炼了我的胆量，虽然没有完整的带完这个团队，我其实还是很感谢旅行社的领导，让我出团了，但是这份工作工资收入太低，我没坚持很久就不干了。

第三份工作，那就是进入国旅的那一年，对我的培养和锻炼，让我正式加入了宁夏地接导游的队伍，我也认识了比我年长一些的导游前辈，我很荣幸，社里一系列的培训，让我很快的成长，我也开始从3个人的散客然后30人的专列带起，我发现自己的知识实在是太少了，有的时候客人问到的问题真的是回答不上来，我走到哪都会买一些书回来给自己补充知识，经过了几年的历练，我开始赚钱了，觉得这个工作还是不错的，便一如既往的向前走。

现在从国旅出来了，我任然感激以前在国旅工作的那些乐于把自己的知识全部讲给我们这些新人的前辈们，要不是国旅，我可能也就坚持不到现在。

从xx开始选择做兼职，我算不上是优秀导游，觉得只要所有团队不被投诉，只要我用心来对待我接待的客人，我能赚一些钱够自己花就还不错了，但是我同时听到很多优秀导游的故事，我也想像他们一样，可是我一直默默无闻。xx以前的客人很友好，根本别说是投诉了，他们来到宁夏对我们这里的风土人情都很感兴趣，说我们这里的导游实在，诚实，不知道从什么时候开始，网上就有关于导游欺客宰客，导游殴打客人，导游等等不好的传闻，这对我们的影响太大了，我们极力再维护宁夏旅游的形象，我们西部旅游发展慢，起步晚，我们导游的整体素质不是很高，但是我们西北人诚实实在的种种行为还是打消了客人对导游不好传闻的那些想法，我真

的很欣慰我们宁夏的旅游环境一直能健康的发展。

今年我带团接受投诉三次，第一次投诉原因是因为旅行社为了降低成本，雇佣不是旅游车队的车子接待游客，去了西宁，司机不认识路，我与司机再车上争吵路是否走错等等的事情，客人是无罪的，但是导游应该要和司机、全陪、领队互相沟通合作才能避免这些事情的发生，也就不会有投诉了，在这个投诉问题里我也是冲动了，所以说冲动是魔鬼，我被旅行社扣了500元钱，我要反映的问题是旅行社降低成本可以，但是不要再用不认识路的司机了，这对我们导游工作实在是一个很大的影响。第二次投诉，是我没有核对住宿的宾馆，因为在吃饭的餐厅客人斤斤计较，结账的时候和餐厅发生了一些争吵，我出于好心要全陪先带着其他客人回酒店休息，但是拿错了房卡，本来是兰花花的新酒店，最后住进了旁边的旧酒店，客人都住进去以后发现房子不是他们那个标准，便要求换房，把睡梦中的人都叫了起来，换了房子，第二天也把我给换了，这个问题是我因为疏忽犯的不该犯的错误的，做我们这个工作，就要时刻保持一个兴奋的状态，对任何环节都要提前落实好，疏忽大意是最不可取的，我也损失了将近20xx块钱，因为至今旅行社就这个问题收不来团款也不给导游报账。第三次投诉，我只带了一个人，真的是更不应该被投诉的，原因是我没有一直陪着客人，把人家冷落了，天哪，什么样的投诉都能成立，这个更提醒了我，作为宣传我们宁夏的使者，一个人也要把她当成是上帝，别看人少了，赚不到钱了，就粗心大意，话说，别拿村长不当干部，现在的客人真的是花钱不花钱都是大爷，不管你用什么办法把她陪舒服了，高兴了就ok了。处理了这个投诉，我不仅写了检讨书，甚至还被社里扣了三个月的工资，我现在签了合同还是被停薪留职的处分，我觉得很不公平，但是我是一名导游，我要为旅行社维护更多的客户，因为我，可能社里损失了就不只是一个客户这个问题了，我只能接受了。

总之做导游工作，除了你有渊博的知识，还得处理好你和客人，你和旅行社，你和家人所有的问题，虽然你不是神，但

是你必须知道这是你得职责，不想被社会淘汰，你就要天天爬在电线杆上等着被电死，要不你连电线杆都没摸到，就已经死了，学着做第一个吃螃蟹的人，只有有十分的信心，才能做成九分得成绩。

想想一年又是过得飞快，在朋友圈里因为我工作的特殊性，注定了我会去很多地方，会接触很多人，遇到很多事，当然感想和收获也是最多的。

这一年一次次的带团经历让我终于体验到了做导游的快乐与艰辛。

看着日历上的记载一年的时间我带团有40几次，大部分时间在重庆，四川这2个地方做地接导游带团，及个别时间去外地做全陪导游。

因为带团去了很多以前曾经一直很想去的地方，比如西安延安、桂林北海、张家界、九寨沟、康定等等；又去了以前曾经去过而又留下很多回忆的地方，比如湖南湘西凤凰古城、四川阆中、江津中山古镇等等。

## 1. 记忆中带团最愉快的经历

九寨之旅：带团以来最开心的一次。

其次是西安延安之旅、桂林北海之旅、阆中之旅、凤凰之旅

## 2. 记忆中带团最恼火的经历

(1) 给jl旅行社带团因为我的疏忽出现经济纠纷，本来还到旅行社的5000多现金团款，因为当时没有让收钱的人写收据而引起2个月以后的麻烦。为此事没少哭。

(2) 国庆丹巴环线之旅，散拼团，客人又是我带团以来最恼火

的，抢房间抢座位，豪不谦让。分个房间都折腾近一个小时的。车子又坏了n次，晚上9点多还在海拔4000多米高的折多山上。又得知和我同一天同行的程导带的团出现重大车祸，恼火的很。不过总算我们都活着回来也算知足了。

### 3. 记忆中带团最感人的经历

因为和jl旅行社的经济纠纷，使我在桂林北海之行哭的眼睛都是红的，也没有玩的兴致。客人的领队王主任很体谅我，在他自己身体急需去医院急诊的时候都没有通知我陪同；在北海银滩海边玩耍，居然所有人在离集合时间还有1分钟的时候集体出现在旅游车前。

### 4. 记忆中带团最伤心的经历

因为个人形象问题，旅行社而换导游的事情，很受打击，失去自信。

### 5. 记忆中带团最郁闷的经历

1. 带团去湘西凤凰，因为火车票难买，旅行社买的始发站的火车票，但是由于始发站到重庆已经4个多小时了，而旅行社又疏忽旅客4个小时不上车，按铁路规定，火车卧铺票要全部被卖掉。以至我带客人上车时才发现客人全部没有铺位了，而客人一点都不理解人，把所有的问题都记在了我头上，处处找我们麻烦。以至地陪都想甩团了。吃饭的时候命令服务员全部下去，喊我们导游把三桌所有的菜给端到2楼，晚上请他们吃夜宵，喝酒喝得我都吐了三次了，还不饶我们，说什么导游不能喝酒还不如干脆别做导游。整个行程郁闷之极。

2. 司机不认路，我也不认路，被司机骂。然后他居然回去还给旅行社说我和他吵架。

### 6. 记忆中带团客人出现的经典事情

## 20xx年导游年终工作工作总结20xx年导游年终工作工作总结

(1)12月去四川九寨沟一共住三个晚上，团里的一个女老师，把马桶弄坏了，赔了200;第二晚上又不小心把刚发的房卡折断了又赔了钱，第三天在景区，她没有仔细看须知，居然把门票和观光车票给撕开了，又差点没补票。虽然出现了几个意外，但是一路还是习惯的响起她银铃般的笑声。

(2)重庆某变压器厂职工在阆中住宾馆，一个女的因为来月经把白色床单污染了，按宾馆行业不成文规定，得赔污染洗涤费20元，但是该女以没有物价局批准文件，收费不合理拒交，并且同来的同事30几个人都在大厅为这个事为她辩护。为此延误出行时间40分钟。

还是此批客人，有一男，把房卡也是弄断了，居然说这是自然损耗，责问宾馆为何不用铁制的，也是不愿付钱。

(3)遇到2次客人出现把宾馆洗澡的浴巾给装在了自己的包里。其中就有我在嘱咐注意事情时，说我歧视他们没有住过宾馆的人。

### 7. 记忆中因为带团出现的几个之最

(1)起的最早的一次凌晨3点

(2)回家最晚的一次凌晨3点34分

(3)带团最多的一个月连续带团21天

(4)休息时间最短的一次2个半小时

(1)对导游工作没以前刚入行时那么认真，勤快，缺乏激情

(2)处理一些事情缺乏技巧，讲话没方式。

(3) 在讲解中有失误的地方

总的来说20xx年还是收获多多

(1) 去了很多想去地方

(2) 因为工作原因认识了一些关系好的导游

(3) 带团锻炼了自己的口才，锻炼了自己的胆量，处事能力

(4) 因为带团为了调节气氛，强制性的让五音不全的自己学会了2首不怎么唱跑掉的歌曲

(6) 因为带团去的地方多收藏了很多纪念品。

对于20xx年的期望

(1) 身体健康，生活愉快，出入平安.

(2) 还是好好的做好导游这份工作，认真对待工作对待自己

(3) 考虑是否转战九寨

(4) 不管有用与否，还是考取中级导游证

最后还是感谢所有帮助过我的同事、朋友等等。

## 导游年度工作总结篇二

回顾上一年，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，反到会说的有的景点没去，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，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。

## 导游年度工作总结篇三

我园非常重视全园职工思想政治教育工作的，今年通过全园职工大会、演讲比赛、党的基层群众路线建设以及四风建设，我按照园里队里的要求仔细体会了以上这些学习内容的和本质思想，通过学习使自己的思想政治觉悟有了很大的提高。七月份我园又开展了以安全文化建设为主题的演讲教育活动，增强了我的安全意识，为之后的旅游旺季的安全保卫工作打下了良好的基础。十月中旬队党委组织全队党员参观了平津战役纪念馆，感怀革命先烈，并在党旗下庄严宣誓，牢记入党誓词。

我园对所有职工都有着严格的劳动纪律约束，我园的'所有工作人员也都有着自觉遵守劳动纪律的良好传统，我严格按照我园的各项劳动纪律以及讲解员的岗位职责来要求自己的一言一行，我深知讲解员是我园的对外开放的窗口，我从自身做起，在日常工作中，服从安排、听从指挥，以高度的责任感和满腔热情面对游客，对待游客热情，有礼貌，有问必答，有求必应，更好地为游客服务，也使我懂得了只有良好的纪律保证才是做好一切工作的前提和基础。

自己作为一名讲解员，通过一年多的讲解实践，深刻体会到了讲解工作的对于一个公园的重要性，讲解工作是讲解员与游客通过讲解语言而发生的情感交流，讲解是一门特殊的艺术，因此，在某种程度上讲解员既应该是一位口才良好的演说家，又应该是一位知识渊博的专家，一位造诣深厚的艺术家。所以，这就要求我们在接待讲解当中，不但有工作热情和很强的专业技能，而且要培养自己良好的心理素质，做到对游客热情、大方、得体，使我们讲解员真正成为公园和游客的桥梁。

今年我在做北岸景区讲解工作的同时，对琼华岛景区的讲解词也进行反复琢磨，并且在有机会去琼华岛队精品游班学习3个月，极大的丰富了我的带团经验，从最初的胆怯到了后来的从容面对，不得不说这是一个大大的提高！

以上几点就是我对今年工作的总结与回顾，回顾过去是为了更好的展望明天。20xx年即将过去，新的一年即将来临。新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战、在新的一年里，我将再接再厉，更上一层楼，将以更加崭新的面貌，更加优质的服务让每一位光临我们公园的游客高兴而来，满意而归！

## 导游年度工作总结篇四

### 导游年度工作总结范文【一】

不知不觉又是一年，算算做导游已三载有余。光阴似箭，对我们做导游这行来说时间就是一个月出两三趟团就过了，忙过了旺季一年就过了。又到了年底，今年的导游工作即将结束，回顾这一年的工作，真是丰富多彩。虽然每一次带团都走着同样的路线，但是每个团的人员都是不一样的。所以每个团都会出现这样那样的问题，而自己就在解决这些问题的过程中吸取着不同的经验与教训。慢慢的让自己由新导游一步步变成老导游，其中的酸甜苦辣只有自己才能深深的体会。

在外人眼里觉得做导游是一个让人羡慕的工作，可以到处游玩，还不用花钱。可是其中的苦与累只有做导游的自己才能体会。还真是隔行如隔山啊！还有不少客人会说做导游那可是很赚钱的，可是有谁会知道导游赚的每一分钱都是那么地不容易，可以说确实确实是汗水钱！导游要有超强的耐力，带着客人登山玩水，无论条件多恶劣都要时刻以客人的利益为重。而我就是那个在天气最热的时候专门往热带海滨城市跑的导游，人家都说湖南妹子都很漂亮，特别是导游一定是个美女了。可惜很遗憾的是我这个导游已经被晒成黑玫瑰了。哈哈！

每个导游都会希望自己成为一名优秀的导游员。要想成为一个好导游在我的认知里面就要做到以下几点,在这里我就来总结一下导游工作中必须要把握的几点:

第一点,熟悉路线,节省宝贵的时间。

这里所说的路线要熟不是单指知道每个要去的景点位置在哪里,还要清楚在景点周围路线的走法。以便遇到堵车的情况可以及时地改变路线,来争取时间。还要注意哪些路线是单行线,不要误入其中,以免惹上不必要的麻烦,耽误时间!如果因为出现了不熟悉路线的问题而耽误了宝贵的时间,客人就会不高兴,会指责你的工作不到位,身为一个导游怎么可以不知道游玩的路线呢?很容易让客人产生不必要的误会。导游对路线的熟悉度就得像出租车司机一样厉害。同时你对路线熟悉,也会让你在游客心中留下一个好的印象,会增加对你的信任度。如果有游客走失,就会第一时间告诉你,让你马上知道她在什么位置,节省很多寻找游客的时间!这就是熟悉路线的好处!

第二点 丰富知识,应对客人的提问。

导游在游客的心中是上知天文下知地理的。你就得像一本百科全书,能回答客人提出的各种问题,这样才不会影响他们在他们心中的形像。这就要求我们博览群书,给自己不停的充电。客人来自五湖四海,各个民族,各个阶层,每人都会有各种不同的提问等你来解答。知识的丰富,不只是课本或是书上的知识,还得懂得民间的趣事,和正在发生的新闻,以及每天的天气等,这就需要我们增加自己的爱好,广泛学习社会各方面的知识,树立终身学习的理念。现在的客人都是读书人,提问也会越来越难,如果你有一个问题说错了,那客人就会在意单上控诉你的讲解知识面不广。所以我们要不断丰富我们的各种知识,才能如鱼得水的应对客人的提问。

第三点 服务大方,工作细心体贴。

我们的工作和服务行业，对象是人。我们要把游客当成上帝，对待任何游客都要热情，脸上时刻要挂着笑容。如果你在带团时遇到不高兴的事情，也不能面对着客人表露出来，也要把郁闷的心情藏在心底，有再大的委屈，也得等到工作结束之后再发泄。这就要求我们导游应学会合理控制自己的情绪。客人遇到任何困难就得马上解决，要替客人想到一切可以帮忙的事，要学着像保姆那样把所有的事情都想到，做到，安排客人的住宿，吃饭，起床的时间，注意事项，一一都要说到，如果说不到，就会影响你的第二天的行程，客人会说你工作不到位，甚至还会投诉你。所以我们要具备一个万能保姆的水平和心态！

#### 第四点 协调工作，解决客人问题。

游客是来自全国各地，所以有着不同的要求，也会发生不同的事情。由于地域的不同，饮食习惯差异大，就餐风格不同。比如湖南人喜欢吃辣的菜，但是北海当地的菜都是以清淡为主，还有一些少数民族的朋友们有一些自己的风俗习惯，比如不吃猪肉，这时你就要和饭店协商，做符合这个团队地域口味的饭菜。晚上安排房间，客人不同意或有什么特殊要求，这就要你和宾馆协调更换新的房间等事宜。到了景点，要合理安排游览时间。让大家统一有个时间观念并且一起遵守，尽量不要让有人耽误时间而影响行程，同时还要协调好客人不要内部起意见！这样才会确保你的工作顺利进行。最主要的就是和司机，还有全陪或是地陪导游也要相互处理好关系，哪个环节搞不好，都会让你的工作出问题！带领客人进行购物的同时，不但要完成旅行社安排的任务，还要让客人买的高兴，如果遇到买到劣质商品，你还要协调商店，退换货物，帮助客人弥补损失。所以导游还要把自己当成外交官！客人出现问题，你就要来处理，你虽然不是万能的，但是在客人的心里就是全能的，你就要出面来协调。

#### 第五点 头脑灵活，增强应变能力。

导游在带团的过程中，会发生各式各样的意外事件。如遇到客

人走失,或是客人有财物被偷等等。这时导游一定要冷静,帮助客人报案,解决事情。遇到重大事情,头脑也要灵活的处理事情.要具备遇事不惊的能力!同时还要有超强的说服力,安抚好客人的情绪,有条不紊的解决突发状况。

以上五点就是我自己对导游工作的经验总结,或许我还有很多缺陷,需要不停从工作中去学习。自从做了导游以后我才发现,可以学到很多层面各种各样的知识,同时视野也会随着工作的积累越来越开阔。

## 导游年度工作总结范文【二】

转眼一年的时间又在不经意间从我们的身边匆匆消失了,过去的一年无论是对社里而言,还是对我自己来说都是忙碌而充实的一年。总结一年中的工作,“导游”工作给我的生活带来了许多快乐:工作中带着来自四面八方的游客朋友穿梭于香格里拉大地;在肃穆的佛殿里、在雄伟的大山间到处留下我快乐的足迹,一起和游客们放声歌唱……细细地去遐想、去品味、去感受这些可能令人终生难忘的导游生活。

导游职业与其他职业有一个显著的不同,那就是导游必须与客人朝夕相处,这自然使我们对服务的感触比一般人深刻。从某种意义上可以这么讲,导游职业的无穷魅力正是源于我们对服务的感知和热爱,她不仅仅只被看成一份工作,而更应该被珍视为一个值得终身追求的事业。虽然干导游这行并非我的初衷,然而很快我就发现:自己是适合干导游这一行的,因为我喜欢这个职业。细细总结自己20xx年带团的成功之处,大致如下。

- 1、通过多年的工作实践,我深深的体会到,取得了导游证,并不代表我就永远是一个合格的导游员,而是要不断的的学习、充实、提高。在旅游者的眼中,导游员应该是无所不知的“万事通”。导游服务是知识密集型的高智能的服务工作,丰富的知识、广博的见闻是做好导游服务工作的前提。随着

改革开放，我国社会经济的高速发展，文化内涵在不断地丰富、知识更新的节奏在不断的加快，作为一个导游员就要“与时俱进”，永远保持积极的求知欲，以适应社会进步和发展的需求。更重要的是。我们自己千万不敢把自己当成“万事通”，要保持谦虚谨慎的态度，要切记“学海无涯”、“学无止境”，“人外有人，天外有天”，“三人行，必有我师”。

2、要时刻牢记导游的职责，认真学习《导游人员管理暂行规定》和《卡瓦格博国旅散客中心的导游管理条例》，努力的实施好旅游接待计划，做好联系游客、协调各种关系、认真讲解等服务工作。坚持“宾客至上、服务至上、为大家服务、合理而可能”的四大服务原则细致、耐心、周到的做好导游服务工作。一切工作以旅游者为出发点，以服务为出发点，时刻考虑旅游者的利益和要求，绝不拒绝游客的合理合法要求。服务过程中要坚持“为大家服务”的原则，不能有亲疏之分，厚此薄彼，对每个游客都热情、周到、友好、尊重，不偏不倚、一视同仁；坚持“合理而可能”的原则，在旅游服务过程中，时刻关注游客的情绪变化，耐心倾听旅游者的意见、要求，冷静分析、仔细甄别，合理又能实现的，就努力的去做，如果没有作好或是已经错过机会，就想办法及时弥补，以求最大限度的达到游客的满意。对游客提出的不合理的、不可能实现的要求和意见，本着实事求是的原则，耐心细致、不急不躁的态度，给游客作出解释和说明，得到游客的理解、信任，使游客心悦诚服。

3、努力让自己的讲解做到更好，导游讲解服务是整个旅游服务活动过程中极为重要的一个方面。包括途中讲解、景点讲解、自然景观、人文景观、历史文物、民俗风情等的介绍。在导游讲解过程中，我认为“准确、清楚、生动”三者相辅相成，缺一不可，首先“准确”是首当其冲，至关重要的，在讲解过程中牢记“一伪灭千真”的教训，做到不胡编乱造、张冠李戴、信口开河，使游客没有被蒙蔽、愚弄的感觉，不引起游客的反感、责备、投诉，不影响旅游计划的实施。旅

游者在旅游活动中“求知”是重要的内容之一，而我们导游就起着传播知识信息、传递审美观念、播洒藏区文明的重任，因此我们导游语言必须科学、规范，传递的信息必须正确无误，这样更能够吸引游客的注意，满足游客的“求知”愿望，我们才会得到游客的尊重和敬佩和信任，其次，在导游讲中，清楚、简洁流利的语言表达，这是导游讲解基本的要求；另外在讲佛教文化，人文景观时，其历史背景、包涵的寓意、文化内涵都要讲清说明。另外，“生动”是调和剂，是创造旅游团队和谐气氛的重要手段。生动形象、幽默风趣、妙趣横生的讲解能够创造出美的意境，可调整旅游者乐观的心态、欢乐的情绪、浓郁的游兴，创造的是一种和谐、欢乐、积极、高昂团队气氛，给人的是一种美的享受。当然，“幽默”要建立在“品位”上，列宁说过“幽默是一种优美的、健康的品质。”幽默应是有礼的、高雅的、不冒犯他人的健康的语言和表现。

4、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，而其活动的主体是人，我们业内常说，自己是“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阶层，从事着不同的职业，文化层次高低不等，性别年龄各不相同，兴趣爱好因人而异，身体状况不尽相同。这就要求我们导游员要有敏锐的观察能力，每带一个团队，就要迅速的观察团队人员的年龄结构、性别比例、身体状况等；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，是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，在吃、住、行、游、购、娱各个环节上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。

5、导游工作内容繁多，一次团队旅游活动不是也不可能是一个导游来全部完成的，需要多方面的配合和支持作为一个地方导游来说，景点导游、饭店、宾馆、司机等组成一个工作集体，来完成一次旅游活动。这就要求地陪导游必须要有良好的协作精神，良好的合作精神是组织好旅游活动，高质量的完成导游服务的前提，只有地陪、司机等各方密切协作，共同努力，旅游活动就会顺利和谐的进行，我们所做的各项旅游服务也会让旅游者获得物质上、精神上的最大享受，获得心里上的最大满足，从而赢得游客的信赖，为旅游业赢得信誉，最终为旅行社争取到忠诚的客户群体和为旅行社创造最大的利润。

从事导游工作几年来，最深的感受就是学海无崖，真正体会到了“书到用时方恨少”的尴尬。工作实践中越来越感觉到知识积累和经验积累的重要性。我深知“不积跬步，无以致千里，不积小流，无以成江海”，所以在20xx年的工作中，我将会更加努力学习相关的知识和文化，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，更好的完成旅行社和旅游局交给的游客接待任务，做到服务最优秀，利润最大化，游客满意化。

### 导游年度工作总结范文【三】

想想一年又是过得飞快，在朋友圈里因为我工作的特殊性，注定了我会去很多地方，会接触很多人，遇到很多事，当然感想和收获也是最多的。

这一年一次次的带团经历让我终于体验到了做导游的快乐与艰辛。

看着日历上的记载一年的时间我带团有40几次，大部分时间在重庆，四川这2个地方做地接导游带团，及个别时间去外地

做全陪导游。

因为带团去了很多以前曾经一直很想去的地方，比如西安延安、桂林北海、张家界、九寨沟、康定等等；又去了以前曾经去过而又留下很多回忆的地方，比如湖南湘西凤凰古城、四川阆中、江津中山古镇等等。

一、盘点一年所带的团，总结如下：

### 1. 记忆中带团最愉快的经历

九寨之旅：带团以来最开心的一次。

其次是西安延安之旅、桂林北海之旅、阆中之旅、凤凰之旅

### 2. 记忆中带团最恼火的经历

(1) 给jl旅行社带团因为我的疏忽出现经济纠纷，本来还到旅行社的5000多现金团款，因为当时没有让收钱的人写收据而引起2个月以后的麻烦。为此事没少哭。

(2) 国庆丹巴环线之旅，散拼团，客人又是我带团以来最恼火的，抢房间抢座位，豪不谦让。分个房间都折腾近一个小时的。车子又坏了n次，晚上9点多还在海拔4000多米高的折多山上。又得知和我同一天同行的程导带的团出现重大车祸，恼火的很。不过总算我们都活着回来也算知足了。

### 3. 记忆中带团最感人的经历

因为和jl旅行社的经济纠纷，使我在桂林北海之行哭的眼睛都是红的，也没有玩的兴致。客人的领队王主任很体谅我，在他自己身体急需去医院急诊的时候都没有通知我陪同；在北海银滩海边玩耍，居然所有人在离集合时间还有1分钟的时候集体出现在旅游车前。

#### 4. 记忆中带团最伤心的经历

因为个人形象问题，旅行社而换导游的事情，很受打击，失去自信。

#### 5. 记忆中带团最郁闷的经历

1. 带团去湘西凤凰，因为火车票难买，旅行社买的始发站的火车票，但是由于始发站到重庆已经4个多小时了，而旅行社又疏忽旅客4个小时不上车，按铁路规定，火车卧铺票要全部被卖掉。以至我带客人上车时才发现客人全部没有铺位了，而客人一点都不理解人，把所有的问题都记在了我头上，处处找我们麻烦。以至地陪都想甩团了。吃饭的时候命令服务员全部下去，喊我们导游把三桌所有的菜给端到2楼，晚上请他们吃夜宵，喝酒喝得我都吐了三次了，还不饶我们，说什么导游不能喝酒还不如干脆别做导游。整个行程郁闷之极。

2. 司机不认路，我也不认路，被司机骂。然后他居然回去还给旅行社说我和他吵架。

#### 6. 记忆中带团客人出现的经典事情

(1) 12月去四川九寨沟一共住三个晚上，团里的一个女老师，把马桶弄坏了，赔了200;第二晚上又不小心把刚发的房卡折断了又赔了钱，第三天在景区，她没有仔细看须知，居然把门票和观光车票给撕开了，又差点没补票。虽然出现了几个意外，但是一路还是习惯的响起她银铃般的笑声。

(2) 重庆某变压器厂职工在阆中住宾馆，一个女的因为来月经把白色床单污染了，按宾馆行业不成文规定，得赔污染洗涤费20元，但是该女以没有物价局批准文件，收费不合理拒交，并且同来的同事30几个人都在大厅为这个事为她辩护。为此延误出行时间40分钟。

还是此批客人，有一男，把房卡也是弄断了，居然说这是自然损耗，责问宾馆为何不用铁制的，也是不愿付钱。

(3)遇到2次客人出现把宾馆洗澡的浴巾给装在了自己的包里。其中就有我在嘱咐注意事情时，说我歧视他们没有住过宾馆的人。

## 7. 记忆中因为带团出现的几个之最

(1)起的最早的一次凌晨3点

(2)回家最晚的一次凌晨3点34分

(3)带团最多的一个月连续带团21天

(4)休息时间最短的一次2个半小时

## 二、这一年工作中不足的地方

(1)对导游工作没以前刚入行时那么认真，勤快，缺乏激情

(2)处理一些事情缺乏技巧，讲话没方式。

(3)在讲解中有失误的地方

## 总的来说20xx年还是收获多多

(1)去了很多想去地方

(2)因为工作原因认识了一些关系好的导游

(3)带团锻炼了自己的口才，锻炼了自己的胆量，处事能力

(4)因为带团为了调节气氛，强制性的让五音不全的自己学会了2首不怎么唱跑掉的歌曲

(6) 因为带团去的地方多收藏了很多纪念品。

对于20xx年的期望

(1) 身体健康，生活愉快，出入平安。

(2) 还是好好的做好导游这份工作，认真对待工作对待自己

(3) 考虑是否转战九寨

(4) 不管有用与否，还是考取中级导游证

最后还是感谢所有帮助过我的同事、朋友等等。

回顾今年,对于我来说是丰收的一年。从事导游工作快1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，反到会说的有的景点没去，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。

#### 导游年度工作总结范文【四】

时至岁末，今天难得有时间，我决定静下心来，好好写一篇工作总结，回顾一下自己这三年来的成败史。

首先在工作总结中我要谈到的是兴趣爱好，看过《疯狂的赛车》这部电影的人应该知道这样一句台词“干一行爱一行”，其实此话一点不假，起初做导游也是我个人的兴趣爱好，我这个人喜欢旅游，也喜欢和别人去交流，因此我感觉导游是我比较喜欢的职业，只有你喜欢了你才能将其做好，所以在这

三年的导游工作中，无论遇到什么艰辛与磨难，我都没有动摇过自己做导游的梦想，自然我也就感觉这些磨难才能让我真正的感觉到做导游的乐趣。

其次在工作总结中我要谈到的是学习，一直以来我都是这样比喻导游的，我认为导游就是一个历史知识的百科全书，我们的职责就是为游客提供详尽的历史知识，这样一来我们就要保证自己要时刻的去学习新的知识，学习党的各项政治政策、经济政策、学习党在新的历史时期的主要理论，用来武装自己的头脑，在思想上紧跟形势，努力是自己成为具有优秀道德品质，高尚职业情操、遵纪守法，尽职尽责的导游员。积极参加省市旅游局组织的培训班，认真学习导游知识、导游业务；业余时间细心学习《汉语言文学知识》、历史地理文化知识、《心理学》、《公共关系学》、《政策法规》，认真阅读相关的经济知识、社会知识、旅游知识，在学习中坚持勤动眼，大量的阅读有关景区、景点的资料和有关风光民情的书籍；勤动手，把读到看到的相关资料、甲篇名作、经典名句都分类整理，以丰富自己的学识，增加自己的见闻。

最后在此次的工作总结中我要为大家分享一点我的带团经验。多沟通、交朋友。沟通要从了解做起，旅游者的性格大致分为两大类：外向型、内向型。外向型的活泼、爱交际、喜讲话、多点子、热心肠，另一面又急躁、好动、好胜、散漫，这类人好沟通，但不稳定。内向型的稳重、冷静、有主见、情绪稳定，另一面少言、孤傲、忧郁，这类人不易沟通，但却很重感情，一旦认可你不会轻易改变。作为导游要通过观察、交流了解游客，正确的区分客人的性格类型，采用灵活的方法，因人而异，适时适宜的进行沟通，随时观察游客的情绪变化，及时调整策略方法，始终保持和谐欢乐的团队气氛。在旅游活动中，导游和旅游者不仅是服务与被服务的关系，更是合作伙伴，只有游客的通力合作，旅游活动才能顺利进行并达到良好的效果。为此，一个很好的方法就是导游和游客真诚的交朋友。交朋友要从尊重对方做起，把主动服务、真诚服务、热心服务、周到服务贯彻始终，从小事做起，

与细微处显真诚。和游客交朋友，要有一颗平常的心态和包容的心态，和游客建立平等的关系，不能厚此薄彼；导游员和游客相处时不要争强好胜，满足一时的虚荣，作嘴巴上的胜利者，要保持融洽的气氛，建立“君子”式的朋友关系。

以上内容就是我这三年来的工作总结，虽然写到的并不是很多，但是我觉得要想把导游做好就必须先学会做人，导游其实是一份颇具内涵的工作，更多的是重在自身的修养。

## 导游年度工作总结篇五

本站发布导游年度工作总结，更多导游年度工作总结相关信息请访问本站工作总结频道。

本站工作总结频道为大家整理的导游年度工作总结，供大家阅读参考。

回顾今年,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，反到会说的有的景点没去，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。对待客人要像对带待亲人那样关心，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。

## 导游年度工作总结篇六

导游职业以导游服务为中心而辐射式展开。因此，研究导游服务便是认识导游职业最佳途径。

导游服务指的是导游人员向旅游者提供的旅游接待服务。本文主要对导游服务的类型及范围、导游服务的性质及特点、导游服务的地位及作用、导游服务的基本原则、导游人员的分类与职责以及导游人员的从业技能要求等六大方面作简单的分析与介绍。

(1) 导游服务的类型主要分为图文声像导游(也称物化导游)和实地口语导游(也称讲解导游)两种类型。

图文声像导游主要包括a]导游图、交通图、旅游指南、景点介绍册页、画册、旅游产品目录等印刷品;b]有关旅游产品、专项旅游活动的宣传品、广告及旅游纪念品等实物;c]有关国情介绍、景点介绍的录音带、电影片、幻灯片等物质媒介。图文声像导游具有形象生动、便于携带和保存等优点，在实际应用中可以用来辅助实地口语导游的进行。

实地口语导游主要包括导游人员在游客旅行、游览途中所做的介绍、交谈和问题解答等导游活动，以及在参观游览场所所做的介绍和讲解。实地口语导游在导游服务中一直以来都处于主导地位，是最主流的导游方式之一，也是一种不可替代导游方式。

(2) 导游服务的范围指的是导游人员向游客提供服务的领域，及导游人员业务工作的范围。在旅游接待工作中，目的地向游客提供的服务是多方面的，包括食、住、行、游、购、娱、邮电通讯、入出境、医疗等。导游人员所提供的服务虽然只是其中的一部分或几部分，但却是最重要的，涉及到以上所提到的诸多方面。具体而言，可以归纳为导游生活服务和导游讲解服务。

导游生活服务是指导游工作者按照旅游者与旅游单位事先签订的合同，或是按照旅游者照章提出的种种旅游委托及其经济等级，为其在旅游生活中提供的相应劳务。

导游讲解服务只导游者为了满足旅游者精神生活需求，在引领旅游者参观游览过程中依靠自己的文明素养、语言艺术和独特风格，因地、因景、因人、因事、因时而异地给对象提供的描绘说明，是一个传播精神乐趣、道德文明和文化科学知识的过程。

(1) 导游服务的性质主要体现为服务性、文化性、社会性、经济性、涉外性以及政治性。

导游服务的服务性是导游服务的基本属性，它是导游人员通过向游客提供劳务而体现的。它是无形的，只能在与游客的接触中进行。

对游客而言，旅游活动实际上是人们离开其往常地，寻觅和获取异国、异地、异民族文化的活动。而导游服务的核心也就体现为文化传递，所以说导游服务实际上起着沟通和传播

一个国家、地区和其民族的物质文明和精神文明的作用。这也正是导游服务文化性的所在。

导游服务的社会性来源于旅游活动的社会性。首先，旅游活动是一种社会现象，是游客同旅游目的地人民之间的一种相互交往、相互了解和促进友谊的活动；其次，为满足游客的需要，在服务过程中，导游人员要同社会诸多方面发生社会关系。所以，导游服务本身就是一种社会服务。

导游服务的经济性来源于旅游活动中的种种消费。旅游活动中，在导游人员的带领、推荐或引导下，游客会进行一定的消费，这体现为导游服务对促进经济交流的作用，及为导游服务的经济性。

导游服务的涉外性主要体现在入出境旅游活动中。入境旅游中，导游人员向游客提供导游服务；出境旅游中，海外领队向中国公民提供陪同服务。这都是导游服务涉外性的体现。

(2) 导游服务的特点主要有以下几点：

a□ 独立性强。导游服务是导游人员接受旅行社委派后，独自带领游客参观游览的服务活动，及其独立性。

b□ 脑体高度结合。导游服务要想尽善尽美，得到旅游者的充分肯定，需要导游人员脑力劳动和体力劳动的高度结合，充分掌握并迎合旅游者的需求，对导游人员的服务要求很高。

c□ 知识性强。导游人员在向游客提供服务时，需要具备随机应变、行行精通的能力和充分、全面的旅游知识。只有这样，才能满足不同国度、不同地区、不同民族、甚至不同行业的旅游者的旅游需求。

d□ 复杂多变。导游服务过程是一个纷繁复杂、充满变数的过程：服务对象复杂；游客需求多样；人际关系复杂；时事情况多

变。

e□关联度高。关联度是指事物之间发生牵连和影响的程度。导游服务中，服务程序及项目环环相扣，彼此紧密联系，不允许任何一项出现失误。

(1) 导游服务在旅游接待中占有重要的地位，主要体现在两个方面，一是旅游者需要导游服务，二是旅游业务的发展需要高质量的导游业务做前提，这就决定了导游服务在整个旅游活动中处于不可或缺的重要地位。

旅游者在旅游活动中作出了一定的付出，精神上的、身体上的或者经济上的，就会期望得到应有的或者超出应有的的回报，而这个期望能否得到满足，很大程度上是取决于导游服务的质量的。游客在旅游目的地的整个过程中，与导游人员的接触时间是最长的，而导游人员也就成了旅游者获取满足的窗口，所以一次令人满意的旅游活动离不开高质的导游服务。各行各业都在不断开发，旅游业务也期望得到相应的发展。而旅游行业发展的关键就在与引起旅游者的旅游兴趣。只有旅游者有旅游的兴趣，才会有旅游的行动；只有旅游者有旅游的行动，旅游业才有发展的机会。所以，必须用高质的导游服务紧紧抓住旅游者的旅游兴趣，旅游业才有发展可谈。

(2) 导游服务在旅游接待中具有重要作用。主要表现为纽带作用、标志作用、反馈作用和宣传作用。

导游服务在旅游接待中的中心位置使其在旅行社与旅客之间、旅行社与各旅游接待单位之间以及旅客与各旅游接待单位之间起着连接和纽带的作用。在整个旅游活动的过程中，游客无时无刻都在享受导游人员为其提供的导游服务，因此，导游服务质量的高低对于旅游目的地的接待服务具有某种代表性，起着一定的标志作用。导游服务质量能否不断提供直接依赖于导游人员的反馈工作是否到位。若导游人员能够将游客的意见、要求和建议及时地反馈回旅行社，旅行社就可以

根据游客的需求、有目标地进行改进，服务质量就可以迅速地得到有效的提高。在旅游活动中，无论是优质的导游服务还是低劣的导游服务都能对导游产品和旅行社形象起到扩散和传播的作用，应当引起重视。