

2023年旅行社会会议纪要(精选7篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧

旅行社会会议纪要篇一

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，包含了住宿、餐饮、交通、娱乐、

游览、购物等服务项目，接待的过程就是上述服务实现的过程，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，所以，接待工作要遵守两个原则：一是必须坚持四项基本原则，严格按照党的方针政策办事；二是要切实遵守外事纪律和旅游工作的各项规章制度及有关工作细则。所以，总的看来旅游接待工作具有综合性、规范性、文化性和原则性，这就让旅行社不得不注重旅游接待工作，特别是安排旅游接待活动的重要执行者——旅游计调。

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，养成使用“多关照”，“马上办”，“请放心”，“多合作”等“谦词”的习惯，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，它像“花蕊”一样吸引四处的“蜜蜂”纷至沓来。

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。这很像火车货运段编组站，编不好就要“穿帮”，“撞车”，甚至“脱节”。俗话说：“好记性不如烂笔头”。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。解决问题的速度往往代表旅行社的作业水平，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)、实习单位运行现状(优点和缺点)

成都友好旅行社总的来说是一个各方面都很全面的旅行社，无论是对内还是对外。

特别值得提出的是友好旅行社的内部管理上，是十分优秀的。对于计调人员，一直是定期培训，轮流去听业界有一定地位声望的旅游从业人员授课学习。平日的工作里，小到接电话的语言表达艺术，大到线路安排上的问题，也是随时指出计调们工作上的不足，并帮助他们改进提高。而对于旅行社的导游人员，也是有经常的培训，根据当时旅游业的需求进行培训提高。也经常开展导游之间的聚会，让社内导游们互相

沟通交流，在亲切的沟通交流气氛中共同分享资源和信息，共同进步，为旅行社更好的工作。导游是直接接触游客为游客们提供服务的，他们代表这旅行社的形象，所以，素质高能力强的导游将大大提高旅行社在游客心目中的形象和地位，招徕更多游客，提高旅行社客源量。看来成都友好旅行社很是深深明白这一点，这一方面做得非常好。

然而在旅行社对外招徕交际中，我却认为还有一点不足之处。虽然友好旅行社非常注重“团队跟踪”、客户反馈。每次团队运行时，计调都会随时关心导游客户，掌握团队变化情况；送走团队后，尽责的计调们也不忘继续“跟踪”，收集掌握客户的反馈信息，以备后用和自身提高。

但是，在对于同行(酒店，航空公司，其他旅行社)之间的沟通交际却是欠缺的。节假日不曾采取一切手段，如传真、电话□qq□msn□e—mail等送去祝福，平日里也不太注重与他们的交往沟通，经常都是在业务来了，要合作时才派外联去洽谈，这样是不行的。如果在旺季到来时，人家当然会把房呀，车呀，票呀什么的优先给平时经常联系交往的社，毕竟人家互相都是“熟人”了，感情到位了。所以我觉得外部管理在重要程度上丝毫不逊于内部管理。

(三)、对实习单位运行的几点建议

刚刚提到成都友好旅行社的外部管理上的不足之处，因为计调人员不可能做到任何事情都能安排得完美无缺，很多时候还是会在客观因素的作用下而使得很多旅游计划不得不停滞或取消，由这些改变而带来的损失也是不得已的，所以旅行社就应该在外联上下功夫了。我们所能做的就是尽量做到更及时更全面地掌握外界的变化，并及时地根据自己的实际情况做出相应的改变，以适应整个工作环境整个旅游业甚至整个社会的变化。

旅行社会会议纪要篇二

【网络编辑】为了方便您的阅读，本站为大家整理了关于工作总结的文章，希望大家能够喜欢。

1: 熟悉线路：团前准备一定要充分，线路熟记于心，多请教老导游，但也并不能轻信别人的提议，要做到有把握，有依据，才能万无一失。

2: 服务工作要热心，细心：特别是旺季，一定要提醒旅游注意事项，方可做到防患于未然，有时一句话就能带来意想不到的效果，如旅游安全问题，游览注意要守时等等，主要防止问题出现的时候游客产生情绪上的不满。导游若在事先有个铺垫，效果就会好很多。

3: 注意协调工作，安排好游客的同时，也要妥善处理好在客人，司机，地陪旅行社和景区的关系。

4: 导游要以不变应万变，出现问题也不能自己先乱了阵脚。导游虽不是万能的，但你的头衔就注定了你必须在客人面前临危不乱，及时果断的处理问题，如发生意外情况也要学会随机应变来妥善处理。

5: 书到用时方恨少，导游所知道的知识必须广泛，因此要不断的学习，给自己充电。每次带团回来也要及时的总结教训，积累经验。

6: 维护旅行社的信誉同时也要保护好游客的权益，当你为客人利益着想时，当客人意见不统一或遇到意外问题时，客人也会尊重和理解你和旅行社的安排。

7: 最后，要及时解决客人遗留的问题，导游本身是一个服务行业，不仅仅是满足客人的需求，但不同的人也有不同的心理，你的决定不一定合大众，但一定做到合情合理，客人自然也会给你满意的答复。所以要学会解决不同的问题，不要把问题留到最后。

时间已消逝，的感触心中仍有余悸，我愿把每次大大小小的经历都看成是第一次来认真对待！“路漫漫其修远兮”也许

可以回头看看留下的脚印。年轻的我要不断的告诉自己“革命尚未成功，同志仍需努力”！，困难经历了，但经验却留下了。带团总是不可避免要遇到三多（人多车多\压力多），作为导游就要做到三心（多一份细心，多一份小心，多一份诚心）

细心：旅游景点环境杂，作为导游比平常要更多一份细心眼观六路，耳听八方，尽量将客人控制在自己的视力范围内，随时提醒客人归队。

耐心：在游览之前必须将团队的游览之前必须将团队的游览路线，集合时间地点再三强调，以防客人一旦走失可以迅速归队。初到一地大家充满新鲜感会不停“单溜”，这时导游要耐心而迅速的劝客人归队。

诚心：带团随时随地会发生突发事件，导游要用一百分的诚心去解决，事情终会得以化解。

旅行社年终总结个人导游工作总结范文大全

旅行社会议纪要篇三

当我们满怀激情的步入20xx年，欣然回首所走过的每一步，除了收获了一年的辛劳，我们更多的是看到了工作中的不足。只有不断的修正和完善才能使我社更加稳步健康的发展。努力使我们旅行社在众多社中形成品牌，真正成为百姓品质生活的先行者、服务行业的领头者。

20xx年共接待旅游人数：3900多人。大小团队130多个，但比去年接待总人数少了300多人，总结原因并不是旅游市场的萎缩，或许是几家旅行社的介入、或许是我们工作的不足导致接待人数的下降。总结xx年的工作计划xx年的工作。重点应该从以下几方面着手：

第一勤学习

进一步规范了我社的规章制度、岗位职责、工作流程、使我社内外部环境都得到了很大程度的改善和提高，使旅行社能够更规范地经营。我社应该在团队组建方面本着宁缺勿烂的原则严把从业人员入职关，从根源上保证了旅游的服务质量，同时积极学习现代治理理念，把员工培训作为全年的工作重点，每月进行员工文化培训、服务理念培训、旅游业务培训、政策法规培训、安全意识的培训等，让每一位员工把服务意识、守法经营、有序竞争、安全意识根植在心，从而为旅游服务质量的永续提高提供了保障。

第二抓质量

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，团队同样也应该及时回访，不能单凭游客意见表来反映。我社结合自己的实际情况，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，同时处处宣扬文明旅游的理念，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。

第三常回访

为了确保旅游市场，旅行社品牌的提升新客户、老客户、团队、散客都应该要做到常回访。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。只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年将是我社更具考验的一年，我和我部门的员工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。

旅行社会议纪要篇四

1、实习时间□201x/11/16—201x/01/10

2、实习地点：四川省成都市人民南路四段10号华川饭店b座4f15

3、实习单位：成都友好旅行社总社

4、实习岗位：地接计调

(二)、实习目的

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世界的操作能力。

(三)、实习单位概况

成都友好旅行社总社，简称友之旅，英文名chengdu friendship travel service head office□缩写为cfts□位于四川省成都市人民南路四段10号。成立于1995年，历年来先后被评为“成都国内旅游十强社”“成都国内旅游二十强社”，秉承“挑战市场，规范操作，注重细节，团结协作”的经营理念，以独到的旅游产品设计，精心的线路安排，周到的服务质量和超值而合理的价格优势，长期以来赢得了市场的广泛认同，得到客户的交口称赞，新的时期，新的理念，新的整合，新的运作方式，将给您带来崭新的旅行享受和难忘的旅行回味。

现公司拥有针对个性化服务需求的产品设计室；针对川内客人

出行热点需求的若干专线部门;满足来川客户各方需求的地接中心;提供完美旅游策划方案的企划室;能为省内外客户提供尽善尽美的旅行服务和周到的安排。

公司长期提供代订省内外各星级宾馆,代订各地特色餐饮,设计个性化的旅游产品,咨询各地旅游优惠价格,代订机票,代订各语种导游,提供旅游资料等免费服务,并定期举办旅行讲座,让旅游者更了解旅行过程及知识,增强自我保护能力。

友好旅行社近年主要社会活动及工作业绩:调至友好旅行社后花费较大精力和时间宣传促销抓客源,使友好从无到有、从默默无闻的小社,通过股份制(全国第二家)改造,“百万农民游成都”、“深情游览府南河”、“先旅游,后付款”等系列社会活动,一举取得较好的社会效益和经济效益。知名度的提高、服务质量的稳定得到业内的公认和赞赏,同时获得成都旅游“五强社”、“十强社”、“市民信得过旅行社”、“创优工作先进单位”、“财务、统计先进单位”等称号。98年起注重抓经济效益,采取目标考核工资制,优化组合目标制等方法,迅速提高经济收益和利润指标。目前仍名列全市国内旅行社前茅。

(四)、实习内容

这次实习我非常荣幸的于201x年11月16日到201x年1月10日期间在成都友好旅行社总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,简而言之就是帮经理和计调们打打下手,平时接接电话,传传真,为出团的做做准备,

资料归档，核对一下票据，跑腿打杂当然也不在话下。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里，对此也总结了一些经验，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。

旅行社会会议纪要篇五

养。许多外国。旅游业是一个综合性服务行业，许多外国游客到一个国家最先和最多接触的是导游人员，因此导游经常被人誉为“企业形象，民间大使”，良好的仪容仪表会给人产生美好的第一印象，从而反映出企业乃至一个地区、国家的精神面貌和道德水准，因此良好的仪容仪表是提供良好服务的基础。

接下来在导游讲解方面，我也总结了几个要点：

首先你得明白游客们想听些什么，想听怎样的讲解。像我们这样的新导游一上岗总觉得最重要的是背好景区材料，把它们背得烂熟，张口就来，不会停顿，这就是表示自己已是一个合格的导游了，但是通过几次带团我发现其实完全不是这么回事！专业的导游就是不仅要成为“杂家”，还要成为某一领域或某些方面的专家。“工欲善其事，必先利其器”。要想成为专业的导游，还必须熟练掌握导游语言的基本技能。因为它是我们传播知识、沟通思想、交流感情的强大工具。其中最重要的口头语言表达，这是我们工作中最普遍、最常用的一种语言表达形式。

旅行社会会议纪要篇六

实习内容：熟悉旅行社业务，跟团学习导游技能。

实习目的与任务：了解旅行社经营管理过程，掌握导游业务。

实习到了，说什么都要找个地方，实践一下，把自己三年来学习的东西拿出来，让社会检验一下，真真正正的与社会来个肌肤之亲。首先要做的是找个能发挥我们专业的地方，酒店或者旅行社。经过考虑，最终我选了旅行社。

以前总是向往做一名导游，觉得能游山玩水是一件很好的差事，当我做了导游以后，才发现原来要当一名好的导游真的不是一件容易的事情。虽然做导游的时间不长，但每次上团都能和不同阶层的游客交流，每次都能有新的感受。导游要和各行各业的人交流，如果你的沟通技巧不强的话，交流则无从下手。一个好的导游，要有很强的沟通能力，成熟的个人亲和力。讲解生动引人，对自己的旅游线路，沿途风情民俗十分熟悉，还要和景区景点，酒店餐厅，甚至司机保持良好的关系。在前辈的帮助下我明确了要成为合格导游员应具备的条件：

旅行社会议纪要篇七

纵观20__全年，企业已基本完成培育期的初建工作，3月初按照旅游企业申报程序顺利完成企业筹建工作；完善了企业各职能部门的组建工作，并顺利开展各项旅游业务，上半年，在市旅游局各级领导的指导和关怀下进一步规范了企业规章制度，岗位职责，工作流程，以及旅游企业经营应急预案，使企业内外部环境得到了很大程度的改善和提高，使企业能够规范合法经营。

第四，为了确保旅游安全，企业制定了岗位安全责任，明确了安全责任人，在于游客签订旅游合同时积极建议游客购买人身意外伤害险，同时企业办理了旅行社责任保险，按照安全责任制的规定，每一个团队或散客均采取全程安全质量跟踪制，每日服务质量反馈制，尽量做到旅游安全及质量的随时监督。

第五，稳步发展本地旅游接待业务，使__良好的旅游资源得

以展示，使__深厚的旅游文化得以传播，使更多的外地游客喜欢__，多来__，是__旅游经济得到蓬勃发展，为此，我社积极走出家门多次进行省外促销，紧密联系当地旅游企业组织客源来我市旅游。

从20__年3月份建社以来，至20__年12月底，在短短的9个月时间内虽没有完成接待目标，但经过一年的风雨兼程，企业已经成功的度过了初创培育期，随着20__年的临近，企业将顺利的导入成长期，随着企业制度的进一步完善，和服务标准的进一步科学规范，伴随着企业知名度和美誉度的不断提升，企业将以更加优质、完善的服务，推出多样化、个性化的产品紧扣时代脉搏，满足游客之需，实现企业发展目标，做成优质旅游服务质量的先行者，做成现代旅游企业的先行者。