

最新导游总结报告 导游工作总结(优秀5篇)

报告是一种常见的书面形式，用于传达信息、分析问题和提出建议。它在各个领域都有广泛的应用，包括学术研究、商业管理、政府机构等。怎样写报告才更能起到其作用呢？报告应该怎么制定呢？以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

导游总结报告篇一

我是导游部的成员xx，今年x月8日，我走出x校门，变成社会人，光荣的成为了x的一员。我非常高兴，这高兴不仅源于我对导游这一职业的向往，更有我对能在x扎根、收获幸福的自豪。细数工作以来的五个多月，和领导、和同事、和客人交流的每一个画面都让我深深感受到x大家庭的温暖，自己也在不断的实践过程中取得了工作上的突破和个人的成长，这些成绩取得和领导的关心、同事的帮助是密不可分的，点滴细节，汇成一张成绩单，下面请允许我做一一介绍：

回顾20x年，是极不平凡的一年，也是充满希望、迎接挑战的一年。今年x月16日，x旅游区正式荣膺“国家5x旅游景区”，x月22日，x游客中心正式投入运营。作为x的第一代导游员，我更有责任、更有义务为“全面走进x时代”、迎接“x明天更美好”而奉献青春。

来到x，来到导游部。我就秉持“干一行，爱一行”的原则努力适应新环境、新变化，坚决服从领导安排，和同事间建立友谊，通过实地踩点学习景点知识，并在实践带团中不断摸索如何提高服务水平。在这里，作为90后的我，正以崭新的面貌，谦逊的姿态，迎接八方来宾，服务地方旅游业。

自x月工作以来，我带团21个，（担当全陪导游2次，地陪导游19次）计24个工作日。其中x类接待团3个，旅行社老总踩线团6个。热情的介绍，周到的服务让游客印象深刻。

x月份，我参加的景区公司组织的竞聘。虽然意料之中的落选，然而领导的肯定让我更添足了动力，鼓足了干劲。我配合部门组长工作，尽力分担部门工作。而后□x网服务台交由我负责，主动联系，积极工作，得到了双方领导的高度好评。今年10月□xx在我们游客中心正式运行。作为x区团代表，我有幸成为了这里的一名青年志愿者，并负责起上下沟通、内外联络和日常性工作。爱心义卖、旅游咨询、景点宣传，都收到了一定成效。今年12月□xx被团区委授予“优秀志愿者组织”，本人也被授予“x区生态环保志愿者之星”称号，还被团区委推荐为“x市优秀青年志愿者”荣誉候选人。

我乐于参加各类活动和比赛，我认为这不仅能丰富自己的阅历，也能提高个人的素养。自工作以来，我先后参加了区志愿者培训、集团diy讲师培训以及集团勤廉书画展等活动，开拓了视野，陶冶了情操。同时积极参加公司组织的各类比赛，如景区公司导游员大赛，景区公司主持人大赛等，均荣获“第一名”的好成绩。在刚刚结束的x区讲解员大赛上，我一举夺得“金奖”，为公司赢得了荣誉。

我极富求知欲，因为这不仅是个人所求，更是业务需要。不充电的导游绝非好导游，不热爱学习的导游也无法更优秀。因此，我通过利用业余时间读书解疑，活学活用，并实地考察，虚心学习，以提高自身素养和知识储备量，以此为游客提供文化讲解，做出文化大餐。

当然学是无止境的，服务亦如此。前些日，我与单位正式签订了合同，我非常欣喜，非常感动。但冷静之余，也有种种反思。反思自己在讲解过程中是否因地制宜，因人而异？与优秀导游间的差距在哪里？反思自己在服务中还需完善那些

方面？明年是否能做到让所有的客人高兴、满意？确实，个人有待提高的太多太多，无论知识储备、个人素养还是服务技能。我愿努力奋斗，不懈怠，不动摇，与x共同发展，再创佳绩！

导游总结报告篇二

从懵懂到认知，掐指一算做导游已有几年时间了，其间有酸也有甜。曾经试图放弃，却有千般理由选择继续。“导游”这个词曾经给了我很多兴奋的联想：带着来自五湖四海的朋友穿梭在神州大地！古老的皇城；美丽的西双版纳；神秘的原始森林……在那些另人向往的地方与客人们一起放声歌唱！细细去品位，去遐想，去感受这些可能让人终身难忘的时刻！

尽管这些并未全部实现！尽管工作当中遇到很多困难！但它却丝毫不影响我对导游工作的热诚！

接下来20xx年x月带了一次xx团，由于这次准备并不是很充分，又加上一些客观和客观的缘由使自己对这次带团真的很有曲折感，不过，也让我学习到了怎样处置问题，面临问题时要临危不乱，以下是我带团来的大致小结：

- 1、熟习线路：团前准备一定要充分，线路熟记于心，多讨教老导游，但也并不能轻信别人的提议，要做到有把握，有依据，才干万无一失。
- 2、效劳工作要热心，认真：特别是旺季，一定要提示旅游留意事项，方可做到防患于已然，有时一句话就能带来意想不到的效果，如旅游安全问题，旅游留意要守时等等，主要防止问题呈现的时分游客产生心情上的不满。导游若在事前有个铺垫，效果就会好很多。
- 3、留意和谐工作，布置好游客的同时，也要妥善处置好客人，司机，地陪旅游社和景区的关系。

4、导游要以不变应万变，呈现问题也不能自己先乱了阵脚。导游虽不是万能的，但你的头衔就必定了你必需在客人面前临危不乱，及时果断的处置问题，如发作不测情况也要学会随机行事来妥善处置。

5、书到用时方恨少，导游所知道的学问必需普遍，因此要不时的学习，给自己充电。每次带团回来也要及时的总结经历，积聚阅历。

6、维护旅游社的信誉同时也要维护好游客的权益，当你为客人利益着想时，当客人意见不统一或遇到不测问题时，客人也会尊重和理解你和旅游社的布置。

7、最后，要及时处置客人遗留的问题，导游本身是一个效劳行业，不只仅是满足客人的需求，但不同的人也有不同的心理，你的决议不一定合大众，但一定做到合情合理，客人自然也会给你满意的答复。所以要学会处置不同的问题，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阅历都看成是第一次来认真对待！“路漫漫其修远兮”或许可以回头看看留下的脚樱年轻的我要不时的通知自己“反动尚未成功，同志仍需努力”！困难阅历了，但阅历却留下了。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（多一份认真，多一份留神，多一份诚心）。

认真：旅游景点环境杂，作为导游比平常要更多一份认真眼观六路，耳听八方，尽量将客人控制在自己的视力范围内，随时提示客人离队。

耐烦：在旅游之前必需将团队的旅游之前必需将团队的旅游道路，集合时间地点再三强调，以防客人一旦走失可以疾速离队。初到一地大家充溢新颖感会不停“单溜”，这时导游

要耐烦而疾速的劝客人离队。

诚心：带团随时随地会发作突发事情，导游要用一百分的诚心去处置，事情终会得以化解。

我付出，我努力！总置信“一份耕耘，一份收获”！

导游职业与其他职业有一个显著的不同点，那就是你必须和客人朝夕相处！这自然使我们对服务这个次的感触比一般人多一些！从木种意义上讲：导游职业就是服务行业的极端！日本导游被成为‘无名大使’，新加坡导游是‘非官方大使’，美国导游叫‘祖国的镜子’，我国导游员被称为‘民间大使’。正由于导游有着如此高的评价和重要的地位，使的导游工作更容易犯错误！所以我们必须严格要求自己，要本这一颗平常心，才能让我们在这个工作岗位上问心无愧！

展望新的一年，我将用更多的热情和努力，克服自己的缺点，总结工作中的经验，去学习、去进步，努力让自己做的更好。

导游总结报告篇三

在今年的带团其间有酸也有甜，从中的锻炼让我成长了很多，从困难之中奋进，在奋进之中快乐着。也让我对自己的未来有了信心。为此继续而毅然选择加入xxx旅游总公司，希望我的努力能够让游客多一份满意，多一些微笑。

有几次由于这次准备并不是很充分，给自己带团真的很有挫败感，不过，也让我学习到了怎么处理问题，面临问题时要临危不乱，以下是我个人带团来的大致小结：

- 1、首先是对熟悉线路：认真研究游览路线，带团前多方面准备充分，线路熟记于心，做到万无一失。多请教老导游和其他熟悉线路人员，但也并不能轻信别人的提议，要做到有把握，有依据。

2、用自己的耐心、细心带给游客更加舒适安全的旅游环境：特别是旺季，一定要提醒旅游注意事项，才能做到防患于未然，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。安排好游客的同时，也要妥善处理好客人，司机，地陪旅行社和景区的关系。

3、导游遇事一定要镇定，你的头衔就注定了你必须在客人面前临危不乱，让旅游人员有一种安全感，也让他们再内心里对我公司的人员能力进一步的肯定。学会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。

4、平时多读书，在平时的带团过程中会有很多自己不知道的东西，不能给游客带来更加详细的解释。所以导游所知道的知识必须了解广泛，因此要不断的学习，每次带团回来也要及时的总结教训，积累经验，让自己成为一个更加优秀的导游人员。

5、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。

6、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。

在过去的一年里，大大小小的经历让我感到此时的我是成功的，过去的苦累一下子变成了我骄傲的资本。同时也加深了我对这个职业的热爱。从中更加锻炼了自己行动组织和语言组织的能力，从中得到的是用什么东西都无法交换的。

在带团的过程中也有许多问题例如：车多人多会延误正常安排的旅游路线时间，作为导游一定要耐心：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，尽量将客人控制在自己的视力范围内。

总相信“一份耕耘，一份收获”！爱我所爱，再苦再累也无怨无悔。希望我用我的小小经验能给大家带来一个微笑，一丝感动。带着微笑将我们热爱的努力做到最好！

导游总结报告篇四

20xx年就要过去了，下面我将按照领导的统一要求和标准，对于20xx年的个人工作情况和公司的经营管理以及未来个人的职业规划三个方面做一下本人的观点和看法。

作为公司导游部的一份子，在领导和全体各部门经理、同事的共同努力下□20xx年的个人工作取得了一个新的台阶，作为20xx年初到公司到现在与公司全体同仁共同经历的这个不平凡的20xx年，我深深感受到公司大家庭的温暖，领导的关心，同事的帮助与支持，使我的工作能够顺利的展开，并且取得了一定的成果，自己也在不断的实践当中取得了个人的工作上的突破和成长。

这是和全体同事的共同努力所不能分开的，当然面对工作当中出现的一些压力和工作上的失误，我深刻的意识到，只有正视自己的不足，勇于开拓创新，发挥全体同事的聪明智慧，才能解决工作当中的一些疑难，和不必要的困扰，回顾20xx年，是不平凡的一年，是充满希望的一年，也是充满挑战和压力的一年，作为个人来说，我总结了一年来的个人业务的，出差共计xx次，参与大小会议共计xx次，带团共计xx次，接待xx次。希望自己在新的新的一年里，工作顺利，能够有更多的

机会参与到公司的各个大小会议，旅游接待当中去，为公司尽自己的一份力量。

对于公司的经营管理状况，我想作为老员工更有发言权，我仅就作为一名新员工，对于公司一年来的情况，发表一下个人的感受和想法，我觉得20xx年公司的业务取得了很好的成果，公司的经济效益也趋于一个相对稳定上升的趋势，尤其是在20xx年的xx月至xx月公司的'运营情况较为顺利，并且在公司上至领导下至员工的共同努力下，取得了很好的成果，一年来，公司的运营良好，但是在资金周转这一方面，存在的问题还是比较大的，并且带来的一系列不良的影响，比如出去办会会遇到资金不足的问题。

因为资金未到位，酒店与我们之间产生的一些矛盾，工资不能按时发放的问题，我觉得公司的领导需要拿出一个切实可靠的方法来妥善解决，切实维护 and 兼顾各方的利益，这样才能树立诚信和良好的口碑，给我们以后的工作提供方便。再一个我觉得公司应该明确划分每个人的职责和业务范围，做到权责分明，有理有据，避免由此产生同事之间、不必要的矛盾和恩怨，破坏公司的良好氛围。以上就是一年来我对公司的认识 and 个人的感受，仅作个人看法，如有雷同，纯属巧合，最终解释权归个人。

最后对于个人的职业规划，目前是初定以xx年为xx个周期，属于短期规划，希望自己的接下来的时间里，不断学习和提高个人的业务水平和职业技能，能够独立完成大型会议的主办工作，争取更多的主办机会，并且在未来发挥自己的主观能动性、积极性、创新性，为公司添砖加瓦，并且为自己争取到更多的薪资，和待遇，最后希望自己工作顺利，万事顺心，也祝愿各位领导，新年新气象，年年发大财。

导游总结报告篇五

本站发布导游年终总结，更多导游年终总结相关信息请访问本站工作总结频道。

“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神州大地；在肃穆的宫殿里、在雄伟的山岳间、在温柔的碧水旁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时刻。

导游职业与其他职业有一个显著的不同，那就是你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。细细总结自己几年来带团的成功之处，大致如下：

1、要永远有积极的求知欲，做到知识的积累。

通过多年的工作实践，我深深的体会到，取得了导游证，并不代表你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、要有认真负责的工作态度，做到经验的积累

要时刻牢记导游的职责，认真学习《导游人员管理暂行规定》、《中华人民共和国国家标准导游服务质量》，努力的实施好旅游计划，作好联系、协调、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、热心、周到的作好导游服务工作。也就是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，绝不能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，而应对每个游客都热情、周到、友好、尊重，不偏不倚、一视同仁；要坚持“合理而可能”的原则，在旅游服务过程中，要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、要准确、清楚、生动的作好讲解服务，做到技巧的积累

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、城市市容，还包括参观访问、工农业考察、商务考察、经验交流、座谈会、咨询等等内容。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，切忌胡编乱造、张冠李戴、信口开河，这样会使游客有被蒙蔽、愚弄的感觉，会引起游客的反感、责备、投诉，甚至否定一切，严重的影响旅游计划的实施。要知道，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、播洒中华文明的重任，因此导游语言必须科学、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，这是

顺利完成旅游计划的重要前提。其次，“清楚”是关键，在导游讲解中，清楚、简洁流利的语言表达，是导游语言科学性的又一体现。口齿清楚、言简意赅、措词恰当、组合相宜、层次分明、逻辑性强，避免使用生僻的词汇和滥造词汇，这是导游讲解基本的要求；另外在讲文物古迹、人文景观时，其历史背景、艺术价值、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。如果讲解过程中，语言平淡无奇，象和尚念经似的单调、呆板，会是旅游者感到索然无味，在心里上产生不耐烦或厌恶的情绪；而生动形象、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、要有敏锐的观察力、正确的判断力，做到能力的积累

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。总之，时刻掌握游客的情绪和状态，作出正确的判断，随时进行调整和纠偏，时刻保持旅游团队的和谐有序，这是顺利实施旅游计划的重要方法。

5、要有良好的合作精神，做到服务意识的积累

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。作为一个全陪导游来说，需要和团队负责人，地接导游、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。这就要求全陪导游必须要有良好的协作精神。首先是主动配合，本着平等真诚的原则，沟通信息、交流思想、团结互助，与各方建立起良好的理性的人情关系；其次是相互协作，本着互利互惠的原则，统筹兼顾各方的利益，切忌无理干扰对方的活动，侵害他方的利益，同时坚决维护游客的合法权益；再其次，要本着相互尊重的原则，尊重彼此的隐私权，处理好各方的关系，同行之间、同事之间互相学习，取长补短，共同进步；最后要勇于承担责任，在旅游活动过程中，出现问题，引发矛盾是常有的，当矛盾出现时，应该以“君子”的态度来对待它，要沉着冷静，果断处置，更要有包容的态度，学会换位思考，站在不同的角度，不同的位置进行思考，包容谅解别人的错误或过失；是自己的责任要勇于承担，绝不能相互推诿，更不能以诋毁他人的手段来逃避或推卸责任。总之，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，只有全陪、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、精神上的享受，获得心里的满足，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。

6、要有良好的精神面貌，做到服务礼仪的改进

也就是说导游员要时刻保持自己良好的仪容、仪表、神态、风度。首先着装要整洁得体，不能衣冠不整，邋里邋遢；装饰要得体适宜，不能过分注重修饰，要符合自己的身份特征；其次，待人自然大方，彬彬有礼；办事果断利落，不拖泥带水；要精神饱满，站有站像，坐有坐姿，行走有度。在讲解中口齿清楚、语调和谐、快慢相宜、亲切自然、风趣幽默，给人以美的享受。在与游客交流的过程中要热情周到而不阿谀奉承，活泼有趣而不轻佻讨厌、自尊自爱而不狂妄自大。总之，作为导游员，时刻以饱满精神，乐观自信的态度站立在游客面前，以热忱工作、诚恳的心态服务与游客，就一定能够获得大家的信任和支持，就可能带好旅游团队，并且取得满意的效果。

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”。