

2023年景区售票员工作总结(模板6篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？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。

景区售票员工作总结篇一

20xx年，在市委、市政府的正确领导下，在自治区旅游局的大力支持下，我市旅游业取得了令人瞩目的成绩，呈现健康稳步发展势头。旅游产品体系进一步丰富，旅游接待基础设施进一步得到加强，旅游市场空间进一步拓展，旅游市场运行健康有序，旅游接待服务水平整体提升，休闲旅游城市形象愈加鲜明，旅游业发展的后劲进一步增强。20xx年，我市获得了“中国十大休闲城市”荣誉称号，在中国国际广播电台发起的“全球网民推荐的中国旅游城市”评选活动中，银川市在参评的80多个城市中脱颖而出，进入前20名。截止十月底，全市景区和农家乐共接地游客515.36万人次，较上年同期增长27.64%；实现门票收入18793.22万元，较上年同期增长37.11%，圆满完成了年度工作目标。

一、重大旅游建设项目稳步推进，旅游休闲城市特色进一步彰显。

1、历史人文景区接待设施进一步完善

以镇北堡影城、苏峪口、西夏王陵、贺兰山岩画、中华回乡文化园、黄沙古渡、水洞沟等7家国家4a级景区为主的骨干景区进一步完善旅游基础接待设施，增添新的旅游项目，增强景区的核心吸引力。西夏王陵投资780万元，实施了文物保护工程，修建了三号陵的安防设施，修筑了三号陵至双陵的碎石路面；贺兰山岩画投资1000多万元，核心区修护了防洪护坡，

对景区进行了绿化，新增了水关瀑布等景观，祭祀区改造了景区水系，修筑了水库、人行步道、电瓶车道，休闲区修筑了道路，休闲设施土建已经动工；镇北堡华夏西部影城新增了明城街道、长坂坡街道、铜镜长廊、环保展厅等景点，改造了百花堂，新建改建了卫生间等接待设施，新建了景区大门，改造了景区参观线路，扩建了停车场，垦殖景观田，仿建了乡村戏台等。苏峪口投资3000多万元，建设了贺麓山庄，提升了景区的服务档次；水洞沟景区投入了近xx万元，在景区内沿银青高速辅道新修了3250米南门至东门的道路；新建了30000万平米的生态停车场；翻新了石器广场；新添了2座3星级厕所；增加了凉亭、木桥和导览图、警示标识牌等，对鸳鸯湖和红山湖的环境进行了整治，东大门门景和800平米的东门游客中心目前正在建设中，景区的接待能力有了极大的提升。回乡文化园投资500万元，对景区基础设施进行了改造；投资80多万元，打造“回乡文化园绿廊”景观，新置景观石、黑柳树、桧柏、白蜡、云杉、侧柏、红瑞木、红碧桃、牡丹、芍药、丁香、紫叶矮樱等名贵植物，修建草皮2202平方米；投资70万元，新增博物馆书店、富有伊斯兰特色售货亭等；对博物馆商店重新进行内外装修；添置了休闲椅；实施了园区景观亮化；新换了餐饮中心人工湖水底灯、博物馆馆灯、圣洁广场喷泉电机等；更换博物馆内展板，对景区护栏、路面、路砖、大门等进行了粉刷和维修。黄沙古渡投资1000多万元，修建了203省道至景区的迎宾大道、旅游厕所，扩建了停车场，恢复了月牙湖遗址，修建了古渡路，建成了黄河渔家，架设了3公里100kv高压输电线路，黄河古镇、建设垃圾中转站、污水处池、黄河楼、龙门客栈、14公里景区环园道路。

2、黄河金岸建设带动了一批重大投资项目

灵武市黄河书院项目完成投资8000万元，进展顺利；世界水车博览园、奥兰特户外野战基地等项目已完成前期规划设计等前期工作。贺兰县长河湾休闲度假项目景观水系建设已完成；永宁塞上江南生态园、盛世江南酒店、兴庆区黄河小镇、西夏区镇北堡旅游商贸城等项目在抓紧建设中；西部欢乐谷、西

夏皇城等项目在抓紧规划筹备中。

3、生态休闲旅游项目投资活跃

永宁县三沙源景区今年投资多万元开发沙漠湿地生态旅游，开挖水系，修建了休闲会所、景区道路、大门等接待服务设施；金凤区颐和沙漠高尔夫球场已经建成并开杆运营；西夏区鹭岛湖生态园投资5280万元，红柳湾生态园投资6000多万元，开发建设戈壁高尔夫、酒庄等生态旅游休闲项目。

4、农家乐、乡村休闲度假产品不断涌现

金凤区新增农家乐10家，预计投资额一亿多元，涌现了宝光旭日农业生态休闲园、千棕林农家乐、正源农庄、兰花花生生态园等一批档次高、规模大、休闲特点浓郁、项目内容丰富的休闲度假产品；兴庆区新增投资4000万元，新建了花海度假村、龙祥海家庭农家乐、高尔夫农庄等新的休闲度假旅游产品；永宁县结合新农村建设，以镇台村、南方新村、雷台村为重点整村推进农家乐建设；贺兰县清水湖农庄等新建生态农家乐已建成试营业。

5、积极争取中央、自治区旅游专项资金支持。今年以来，通过立项、申报，加大工作协调力度，共争取到中央、自治区旅游专项资金4480万元，其中中央资金400万元，自治区资金4080万元，分别用于苏峪口、岩画、中华回乡文化园等景区基础设施配套和规划补足，有力地推动了景区项目建设。

6、旅游产品质量得到进一步提升。西夏城景区顺利通过国家旅游景区工作总结a级旅游景区评定，并获得宁夏首家自驾车营地资格；镇北堡影城申报国家旅游景区工作总结旅游景区工作总结a级旅游景区工作取得突破，已通过国家旅游局验收。

二、旅游规划工作稳步推进，强化特色旅游休闲目的地打造

1、银川市旅游总体规划编制工作稳步推进。通过积极争取获得自治区旅游局规划经费的支持，通过邀请招标，《银川市旅游总体规划》编制工作稳步推进。确定了北京京师天成旅游规划咨询设计有限公司为规划编制单位并签订了规划编制合同，通过资源考察、专题研究等工作，总规已完成初稿。与自治区发改委经济研究中心合作，完成了银川市旅游规划的编制工作并上报。

2、对县区及重点景区的规划指导工作进一步强化。指导部分县(区)修编了旅游规划和西夏城等景区的景区及重点项目规划，积极配合西夏王陵风景名胜区的规划修编，积极参与兵沟文物保护规划、宁东生活服务区规划、贺兰山东麓葡萄酒休闲旅游项目规划、红柳湾生态旅游规划等的讨论修订等工作。在加强规划指导的同时，我们还着眼于景区建设的实际问题，为景区提供服务。先后组织西夏城、兵沟等旅游景区外出考察旅游经营项目，参加天津中国旅游产业节，拓展思路，推动景区的旅游开发建设。

3、针对银川旅游发展的热点、难点和重点问题组织专题研究。结合西部大开发大学习活动，针对银川生态旅游发展、旅游形象与营销、旅游市场监管与服务、旅游产业链延伸与旅游商品开发等专项课题，组织精干力量，深入基层，并借鉴旅游发展发达区域的做法，开展调研活动，形成了具有一定深度的专题调研报告。

景区售票员工作总结篇二

xx年已经缓缓的向我们走来[]xx已经悄悄离去，转眼间，一年已经过去了，在过去的一年里，话说：活到老，学到老，学无止境!，我每天都在不停的总结和学习，不管是在业务还是在工作技巧上不断的进行补充，每度过一年我便成长了一岁，经验总是总结积累出来的一、检票前应检查设备，清洁检票通道周围卫生，做好准备工作。

二、站立服务，面带微笑，观众进入检票通道时，应要求观众人手一票，并认真查验。不得出现漏票、放人现象。

三、上班期间，统一穿着工作服。

四、控制观众流量，维持检票通道和验票口的畅通有序，避免出现混乱现象。

五、熟悉《博物院票务工作管理制度》，并按要求查验。

六、熟悉旅行团导游、领队带团参观的查验方法及相应的'免票参观规定。

七、残疾人、老人参观时，应予以协助并做好统计工作。

八、如遇不遵守检票制度者，应耐心说服，如无法制止，应立即报告科领导或公安部门。

九、下班前认真填写工作日志。

十、遵守院规院纪，服从部室工作安排，认真完成领导交办的各项临时性工作。

景区售票员工作总结篇三

回顾20xx弹指即过，一年之中，在领导关怀与同事的帮助下受益匪浅，无论是思想素质还是工作能力都在不断提高。积极参加公司举行的各种培训，完善自己的业务技能。工作中严于律己，严格按照公司要求圆满完成领导交代的各项工作任务。值此辞旧迎新之际，对一年的工作进行总结，以利于对新的一年做出更为完善的成绩。

1. 按时上下班做好交接工作，检查安全通道、指示牌有无异常等其他安全隐患情况，如有问题及时向领导汇报。

2. 注意个人形象、仪容仪表，保持良好的精神状态。面对游客有疑问需要帮助时，做到热情、耐心、周到。如发现游客存在危险或不文明行为时，及时的劝阻，维护景区秩序。
3. 坚持“预防为主，防消结合”的方针，定期对自己岗位所在区域的消防设施检查保养，了解公司重点防火部位，掌握消防设备的操作方法。加强消防知识学习，提高防火意识，确保安全。
4. 夜间应时刻保持警惕，做到勤检查、不留死角，多走多看。认真检查防火、防盗等情况，如遇突发事件能迅速到位，如有隐患及时处理上报。
5. 严格执行公司人员及车辆出入景区管理制度，坚持原则。熟记公司领导车辆及通知可入园车辆人员。对公司接待经领导通知后，做好记录，核实后文明服务放行。
6. 加强学习，不断积累经验，提高素质和业务水平。
7. 认真完成领导交办的其他任务。

虽然在这一年多里，自己分内的工作没有出现大的纰漏，客观审视自己仍然存在以下不足，期待在今后工作中进一步加强改正。

1. 工作思想态度不够积极稳定、有待于进一步的完善。
2. 仪容仪表、服务不周到、处理应变不灵活。

20xx即将过去，新的一年始终把“安全第一、预防为主”的方针落实到工作中去，以“四个一”的标准服务好每一位游客。不断提高自身服务意识和服务标准，做到让领导满意，让游客满意。为xx的辉煌献上自己的微薄之力！

景区售票员工作总结篇四

资源保护工作取得积极进展，景区可持续发展基础更加坚实。积极构筑规划约束屏障，《景区总体规划（修编）纲要》通过专家评审，为修编工作继续开展创造了有利条件。ISO14001环境质量管理体系通过认证，标志着景区资源保护和生态建设工作迈上一个新台阶。扎实推进相对集中行政处罚权落实，相关调研和资料整理上报工作顺利完成，为构建依法保护体系奠定坚实基础。资源保护、规划前置审批、环境因素监测评估及应急处置预案等规章制度进一步完善，“及时发现、及时制止、及时上报”的三及时管理方式顺利实施。景区信息监管系统和电子版景区边界拐点坐标系统建成并投入使用，资源保护规范化、科技化水平显著提升。采石场（坑）关停和恢复计划初步实施，景区内遗留采石坑、被破坏山体等自然景观的治理工作逐步展开。“资源保护宣传月”活动和“爱山护山人家”评选活动顺利开展，社会各界及景区内居民的资源保护意识明显增强。联合执法力度进一步加大，共查处各类破坏风景名胜资源的行为30余起，拆除违法违规建筑及设施60余处，有效制止了各类破坏风景名胜资源的行为。

生态崂山建设顺利推进，景区可持续发展的基础进一步巩固。全面开展生态崂山建设，举行了生态崂山建设启动仪式，通过群众参与等多种形式，义务植树6000余株。采取管委出资、村民得益的办法，与周边村庄合作完成雨季造林800亩。加快推进风景林改造，完成巨峰、北九水游览区风景林改造1000亩，新栽植树木2万余株，林业结构明显改善。护林防火设施建设日趋完善，护林防火专业队伍整体素质显著提升，快速反应能力进一步增强。景区、各管理处和护林点（员）三级普查、监测和防治体系初步形成，春秋两季病虫害普查任务全面完成，森林病虫害监测能力显著提高。机动喷雾器、杀虫灯、诱捕器等多种防治器械配备到位，无公害防治手段更趋多元化，森林病虫害的可持续控制能力大幅增强。古树名木标识牌更新工作全面完成，新增古树名木保护设施50余处，

古树名木保护工作步入规范化、科学化轨道。重新对部分林区边界及界志进行确认,完成三个林区的界志图绘制和47处界志确认工作,林政档案建设更加完善,为风景名胜资源的保护和规划建设提供了可靠依据。崂山林场被省林业局授予“外来林业有害生物普查先进单位”和“省级绿化先进单位”。

文化资源全面整合,“文化崂山”建设不断取得新进展。围绕“文化管理效益年”建设思路,紧紧依托“两院一基地”文化研究平台,积极开展崂山道教文化、佛教文化、易经文化的研究利用和成果转化工作,《崂山文化研究》、《华严寺与佛教》、《崂山餐霞诗集》等文化丛书编撰工作顺利进行。崂山康成书院教研中心及其附属设施建设全面完工,崂山历史文化中心项目已进入规划实施阶段,为深入挖掘和展示景区文化内涵提供了有力保障。与高校、科研院所合作完成了“崂山风景区居民社会与经济发展调查研究”、“崂山生态环境容量与自然灾害防治”等研究课题,基础研究取得丰硕成果。充分发挥节会交流平台作用,积极开展文化交流活动,成功举办了全国群众登山健身大会启动仪式、易学与儒学国际学术研讨会、第二届国际螳螂拳比赛、中华养生文化国际学术研讨会、文学与美学国际学术研讨会等一系列高层次文化交流活动,进一步扩大了景区文化影响力和知名度。

综合整治工作持续深入开展,旅游市场秩序更趋规范。积极开展全国文明城市和全国文明风景旅游区创建工作,景区旅游质量显著提升,ISO9001质量管理体系认证顺利通过,加快了景区管理服务工作与国际接轨的步伐。仰口新售检票站建设完工并顺利启用,南北线售检票工作流程逐步实施,优惠签单管理办法更加完善,景区利益维护机制更加成熟。全面推行市场经营准入制度,大力开展“诚实价格、诚信经营”的“双诚”活动,营造了诚信经营良好氛围。积极探索讲解员培训管理新模式,科学控制讲解员总量,进一步规范讲解员管理 workflow,推出景区讲解服务知名品牌,树立了文明导游新形象。联合公安、工商等部门,加大工作力度,

集中对太清游览区的封建迷信活动进行整治，查处封建迷信窝点9个，没收道具90余件。围绕打造“公正执法，真情服务”执法品牌的目标，努力建设流清“四无”示范路精品工程，进一步规范行政执法行为，全年作出行政处罚823起，流清票务稽查站查补票款272万元。建立科学卫生考评机制，实现对景区内环境卫生、食品卫生的有效监管。认真做好星级公厕卫生设施维护，4所公厕被评为青岛市五星级旅游公厕。

基础设施建设加速推进，景区旅游服务功能和布局进一步改善。投资200余万元，初步完成了景区监控系统建设，大大提高了景区安全监管工作的科技化、自动化水平。对八水河至龙潭瀑、内三水至内六水游览路进行综合改造，消除了景区旅游安全瓶颈。北九水内四水、内七水景观型拦水坝建设竣工，增加库容5万余立方米，解决了部分景观季节性缺水、断水问题。太清、仰口、棋盘石旅游市场改造初具规模，旅游市场档次有了明显提升。针对自驾车出游增多的实际，增建扩建北九水观涛停车场、仰口停车场，增加停车面积3万余平方米，增加停车位近千个。采用中、英、日、韩四国语言标识，完成景区六个游览区共500余处标识系统的改造升级任务，自助游服务功能进一步提高。

宣传促销体系更趋完善，景区竞争力不断增强。立足电视、报刊、广播、网络等媒体组成的立体宣传体系，以专题片、专题报道、专版、宣传周等形式全方位开展对外宣传报道，景区影响力和知名度显著提升。积极参与“中国景区宣传月”活动，成功举办了全国生活类报刊“走近崂山”、“文学名家看崂山”等系列采风活动，全方位、多角度展示了“文明崂山”建设的新成果。参加“中国青岛·亚太国际旅游交易会”，并在会上作典型发言，全面介绍了崂山风景区改革创新优秀成果，树立了文明景区新形象。高标准完成吴邦国委员长视察崂山等接待工作，充分展示了文明崂山新形象，进一步提高了景区知名度和美誉度。

景区售票员工作总结篇五

某风景区管理委员会“十一”黄金周工作情况总结 200x年“十一”黄金周，景区共接待海内外游客11.6万人次，同比增加5.5%。黄金周期间，景区管委按照市委、市政府工作部署，努力做好山、海、品牌、文化四篇文章，充分发挥某风景区在青岛市旅游发展中的龙头作用，在市假日旅游指挥部的正确领导和各有关方面的大力支持下，景区全体干部职工和各方面工作人员一道坚守工作岗位，认真履行工作职责，严格规范管理，文明热情服务，整个景区环境优美，秩序井然，未发生治安、安全责任事故。

一、旅游高峰进一步缓和，客流分布更趋均衡

今年“十一”黄金周，是长假制度实施以来的第15个黄金周，全国各大旅游景区假日旅游消费更趋成熟，散客比重逐步扩大，自驾车旅游持续升温。风景区客流分布在黄金周中呈现出“三多三少”的新特点，“三多”是散客多、自驾车多、新景点游客增多；“三少”是旅游高峰游客比例减少、旅行社团队减少、传统景点客流减少，出现“高峰不突出，客流更均衡”的趋势，更有利于景区健康有序运行。

（一）各景区客流分布更趋均衡。“十一”黄金周，景区传统的流清、太清游览线路客流呈下降趋势，由流清进入景区的游客人数所占游客总人数的比例略有下降，从200x年“十一”黄金周的58.4%，降为这次黄金周的57%。巨峰、北九水游览区客流增幅明显，同比分别增长20%和33%，所发挥的接待作用显著增强。两大游览区接待游客人数占景区总游客数的比例，分别从200x年“十一”黄金周的5.4%和18.8%，上升到这次黄金周的6%和22.5%。

（二）时间分布更趋合理。黄金周期间，部分游客和旅行社团体有意规避上午旅游高峰和交通调流时间，选择下午进入景区。2：00以后进入景区的游客人数所占总游客数的比例，

由200x年“十一”黄金周的12.5%，上升至这次黄金周的14.6%。

（三）客源结构出现团体减少，散客增加的趋势。随着私家车的普及和景区交通的日趋便利，散客所占游客总量比例明显增加，旅行社团体所占游客总量比例有所下降。黄金周期间，景区接待旅行社团队人数占总游客数的比例由200x年“十一”黄金周的35%，减少至这次黄金周的31%。

二、交通管制作用弱化，景区容纳能力加强

今年黄金周，假日指挥部根据景区实际情况，采取了灵活的交通调流措施，在10月2日至4日采取交通管制措施，日均管制时间由以往黄金周的5小时减少到这次黄金周的3.5小时，极大方便了自驾车出游的游客。大河东停车场三天累计停放车辆1200余辆次，发送旅游循环车240车次，转运游客6300余人次。转运游客人数占从流清进入景区游客总量的18%，车辆容纳量占从南线进入景区车辆总量的34%。

景区管委针对自驾车增多的情况，积极采取措施，确保景区良好的交通秩序。一是在节前完成仰口停车场、北九水停车场的扩建改建工作，增加停车位800余个。二是在主要游览路沿线增设交通指示牌、导向牌和调流方案说明牌，方便游客游览。三是在新闻媒体加强交通调流方案的宣传，在游客中发放说明交通调流情况的《致游客一封信》，增进游客对景区车辆调流工作的了解和认可。四是在主要游览线路和各车场入口增派工作人员，协助做好车辆的疏导和停放。

三、安全工作措施到位，假日旅游安全得到有效保障

景区管委各部门、各单位认真贯彻落实省、市关于加强黄金周安全保障工作的指示精神，始终把安全保障工作放在最为突出的位置，不折不扣地做好各项安全管理工作。一是责任到位。节前召开黄金周工作动员会，总结分析历次黄金周安

全工作成功经验和薄弱环节，有针对性制定了安全工作方案，明确责任分工。根据安全管理标准制定出各游览区安全工作目标，并予以量化、细化，与督查考核相结合，确保安全工作各项措施落实到位。二是检查到位。开展了安全工作大检查，重点检查在台风和强降雨中遭袭的桥梁、游览路、防护栏和索道等旅游设施，对损毁设施及时组织抢修，清除落石、滑坡等安全隐患，确保不发生安全责任事故。三是教育到位。组织干部职工和经营业户进行安全生产教育，进一步树立“没有安全就没有旅游”的责任意识。在主要游览区内发放致经营业户的一封信，开展旅游安全自查自纠活动，提升景区整体安全工作水平。四是管理到位。节日期间，按照“谁主管、谁负责”和“统一指挥，分级管理”的原则，实行各级领导负责制和岗位安全责任制，在各游览区建立了安全工作领导小组，在景区旅游沿线、车场、主要景点等处设置安全管理员，完善值班、值勤制度，并认真抓好落实，为黄金周旅游安全工作提供有力保障。

四、服务品牌成为新亮点，旅游质量显著提高

黄金周期间，景区广大干部职工结合iso9001质量管理体系的推行，强化优质服务观念，积极开展“山海之约、满意之旅”主题服务活动，进一步完善服务流程，严格服务标准，建立人性化、亲情化、细微化的服务模式。一是流清管理处努力打造“流清快通”服务品牌，改进工作流程，完善工作措施，加快售检票速度，提高车辆通关能力。二是北九水管理处充分发挥国家级“青年文明号”示范带动作用，团员青年佩戴团员服务牌，在三水等处设置旅游服务咨询台，为广大游客提供咨询、救护等服务。三是太清、仰口管理处认真加强“服务无极限”、“情景交融仰口行”等服务品牌建设，组织开展各种便民服务活动，为游客提供开水，帮助游客寻找丢失财物、走失亲友，积极营造温馨的游览环境。黄金周期间，景区品牌服务已成为新亮点，也是景区实现旅游由数量型向质量型转变的重要举措。

五、文化建设成果初现，游览内容极大丰富

近年来，景区管委积极推进“文化某”建设，全面整合文化资源，精心打造文化品牌，为某风景区的长足发展提供了重要文化支撑。节日期间，按照“顺法自然”道家思想修建的北九水游览区九水十八潭，体现“八卦”文化的巨峰环行路、文化墙，纪念名僧法显的棋盘石法显广场等新景点，吸引了海内外越来越多的游客前往游览，不仅成为游客体验传统文化重要窗口，也已成为景区新的旅游增长点，极大丰富了景区游览内容。

此外，景区管委充分发挥山海特色优势，积极打造精品游览线路，满足游客听山观海、体验自然的需求。一是构建电视、报纸、广播、网络全方位的宣传平台，加强景区特色宣传，积极推介精品旅游景点，并在景区内建设完善的旅游标示导向系统，帮助游客游览。二是在龙潭瀑、潮音瀑等处增设护栏和铁链，完成北九水冷翠峡循环路和沿途景观型水库建设，拓宽八水河游览路，在确保安全的前提下，尽可能满足游客亲近自然的需要。三是增加太清湾游艇班次，充分发挥出这一特色海上游览项目优势。四是加强景区旅游市场多元化建设，丰富旅游纪念品种类，为游客提供体验某茶、海鲜等当地特产的场所。

六、景区执法能力进一步加强，综合协作机制更趋成熟

黄金周期间，景区管委严格执法、文明服务，进一步提高依法行政水平。加强对景区市场监管，取缔了旅游沿线无证经营的商业摊点，杜绝了强拉强卖、围车叫卖、骗客、宰客等现象；对非法营运车辆和无证导游等难点问题集中进行了整治；对部分游览区内存在的封建迷信活动进行了治理；加强对各种逃漏票和倒卖景区门票行为的监管，切实保障广大游客利益；对卫生死角进行了重点清理，进一步净化了景区旅游环境。公安、交警、工商、交通、公交、卫生监督、质监和军车纠察等方面工作人员、部队官兵按时到位，与景区管

委工作人员一道，积极协调，密切配合，确保旅游接待管理工作得以有条不紊地进行。

景区售票员工作总结篇六

20x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。

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

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。

20x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x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。