

导游年终总结 导游年终个人工作总结(模板9篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？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。

导游年终总结篇一

不知不觉又是一年，算算做导游已载有余。光阴似箭，对我们做导游这行来说时间就是×个月出×趟团就过了，忙过了旺季一年就过了。又到了年底，20××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。

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：

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！

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，那客人就会在意见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。

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，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！

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。

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。

导游年终总结篇二

20xx年是不平凡的一年□20xx年我从学校走了出来，把两年里所学到的关于导游的知识运用到我的工作中，从理论转向实践□20xx年6月开始我在南岳衡山从事地接导游导游工作，时间不长，资历也不深，而感慨却颇多：

“导游”工作给我的生活带来了许多快乐，却也让我知道，“导游”不是一项简单的工作，与其他职业有一个显著的不同，那就是你必须与客人近距离接触，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。

通过几个月的工作实践，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。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”。

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，以求最大限度的达到游客的满意。

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，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。

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。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，“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。

共2页，当前第2页12

导游年终总结篇三

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xx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xx区讲解员大赛上，我一举夺得“金奖”，为公司赢得了荣誉。

导游年终总结篇四

不知不觉20xx年已接近尾声，再回首，不觉时光荏苒，不禁感叹一声时间都去哪了，不知不觉间来到x旅这个大家庭已经一年多的时间。

导游工作带给了我许多快乐，却也让我知道导游不是一项简单的工作，与其他职业有显著的不同，那就是与客人近距离接触，这自然是我们对服务的感触比一般人深刻，通过一年多的工作实践，不禁深深的感慨一句“活到老，学到老”，导游需要不断的学习、充实、提高，在游客眼中导游应该是无所不知的“万事通”，导游服务是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工作的前提，要不断的“与时俱进”永远保持积极地求知欲，以适应社会的进步、发展和需求。

- 1、自己查询景区资料了解目的地情况，然后自己进行翻译查阅，充分让外国游客了解这个有着悠久历史的国家，以及我的家乡这个中国的边境城市。

- 2、熟悉路线，制定好出游计划，保证从容不迫。

- 3、预订酒店以及了解各个国家的风俗习惯，比如有的'客人不喜欢带数字x的房间，有的客人忌讳数字x等等，都需要与酒店提前沟通，防止游客因为这种小事而影响游玩的心情。

- 4、饮食爱好，因为游客来自各个国家，饮食爱好相差万千，有的客人偏爱甜食，有的游客喜欢吃辣的等等，都需提前做好准备，并且注意饮食安全与卫生，防止游客途中出现意外。

在接待游客的过程中随时会发生突发状况，要学会随机应变，保持头脑冷静清醒，如游客旅途中遇到麻烦，尽努力帮助游客解决问题，并安抚客人情绪，让游客在旅途中保持愉悦心情。

导游应善于交际，可以广交朋友，但是需要了解游客性格，因为成长环境的不同，人的性格也千差万别，与客人交谈中要忌讳一些隐私问题，关注性格孤僻、内向的游客，注意言辞。调节气氛也需注意恰当的方法。

导游年终总结篇五

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

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。

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

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。

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。

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

8、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

去了很多想去地方，因为工作原因认识了一些关系好的导游，带团锻炼了自己的口才，锻炼了自己的胆量，处事能力。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。经济上有了很大改观，终于不在依靠家里养我了。实现了06年愿望，给母亲买了周生生的金镯子。因为带团去的地方多收藏了很多纪念品。

9、对于20xx年的期望

身体健康，生活愉快，出入平安。还是好好的做好导游这份工作，认真对待工作对待自己。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。

导游年度个人工作总结

导游带团个人工作总结

职员年终个人工作总结

个人年终工作总结最新

财务个人年终工作总结

村官年终个人工作总结

记者年终个人工作总结

个人年终工作总结【热】

年终跟单员个人工作总结

导游年终总结篇六

导游让游客感受山水之美，并且在这个过程中给予游客食、宿、行等各方面帮助。以下是小编为大家精心整理的“导游年终工作总结个人”，欢迎大家阅读，供您参考。

新年的钟声即将敲响，转眼间已迎来了新的一年，在过去的一年中让我学会了很多，也让我懂得了如何待人处事，虽然在过去的一年当中曾有过欢乐，有过悲伤，曾一次次委屈的泪水打湿了我们的衣服可是我们都无愧于我们这一年的工作。

昨天我们还是一个在校的学生，而今天我们却成为了社会的一份子，在学校我们总是长不大的孩子，在老师的包含和容忍成长，而步入社会以后才体会到了社会的残酷性，再也没有了老师的包含和容忍，什么道要靠自己，在学校我们的想法很简单，可并没有想过工作以后面对的种种困难应如何解决，如何面对。

也许现在这份工作对于刚刚毕业步入社会的我们来说，有点苦有点累，可是我们还是很庆幸的得到了这份来之不易的工作。

也许在曾带团工作中，我们曾失望过、彷徨过，被游客的一次次刁难和冤枉、一些不公平的指责，没道理的批评，泪水在一次委屈的流了下来，但更多的是体会到了其中的美妙和欢乐，都说：微笑是最好的名片，当我第一次见到客人时我会用微笑面对他们，当我们告别时，他们脸上的笑容就是对我这一天工作的认可。我们是一个服务行业，服务行业的工作确实很辛苦，既然选择了这份行业，那么我们就要尽心尽职的做到最好。游客在我们心中永远是上帝，那么我们就要以他们为中心，从中也让我得到了很多的教训和启迪，思想

境界得到了升华，与此同时也让我懂得了许多做人的真谛，这些东西在书本上是学不到的，这些对于我以后的工作会有很大的影响，其中的酸甜苦辣使我得到了更多的磨练。

记得*总说过：既然游客掏钱来我们这请一位导游，那么就让游客觉得请我们这一个导游值得，所以再苦再累我们也要学会忍着。有时候派团我们有些人会去挑客人，说这客人不好带那客人不好带的，其实想想带什么样的客人都一样，我们都要用积极和热情的心态来面对每一位客人，客人是形形色色的，来自不同的省份不同的地方，我们更要以积极和热情的心态欢迎他们的到来，我们代表的不仅仅是我们个人，而有时候代表的则是一个地区乃至我们云台山整体形象，祖国的大好河山美不美就靠导游一张嘴，那么我们既然是导游及更应该把我们知道的告诉游客，让他更多的了解我们美丽的大好河山。

在以后的工作中，我会尽心尽职的做好自己的本职工作，虽然我并不是最好的导游，但我会尽我最大的努力做好每一件事！

掐指一算做导游已2年有余，其间有酸也有甜。曾经试图放弃，却有千般理由选择继续，为了继续而毅然选择加入旅游总公司，希望自己理想的翅膀再次飞翔。

接下来五月的时候带了一次青岛团，由于这次准备并不是很充分，又加上一些主观和客观的原因使自己对这次带团真的很有挫折感，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，以下是我带团来的大致小结：

- 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。

我付出，我努力！总相信“一份耕耘，一份收获”！

20xx年即将结束，只有在回首，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。才能感觉时间的飞逝。只有回首，才知收获。

算算从事导游工作已有两个年头了。去年半年多的全陪工作，让我身心疲惫。曾经试图放弃，却有百般理由选择坚持。为了坚持，为了继续，我走进了金矿，加入了遂金这个大家庭。一年，经历了酸甜苦辣，留下了经验□20xx年1月份带的第一个地接团，这对之前从未带过地接团的我来说是一个新的挑战。加上对景区和线路的不熟悉，上团前异常的紧张。好在团是顺利带下来了。到目前为止，共带了六十三三个团。以下对一年带团情况做总结：

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。（问清餐怎么做，按桌还是按人，小孩是否含餐。关系到钱财时，发信息，

以防事后发生纠纷时可以做凭证。)

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。

20xx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，在旅游行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。

20xx年对我自己来说也是一个特殊的年份。第一次独立完成地接工作，第一次处理交通事故，第一次半夜带摔伤的老人去医院，第一次送机到机场，却发现关门。

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。

导游年终总结篇七

导游工作实际上是没有固定休息日的，一年到头到了节假日也就是他们的忙碌之时，因此一定要有很高的工作热情。下面本站小编为大家带来导游年终个人工作总结，供你参考！

20xx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。

算算从事导游工作已有两个年头了。去年半年多的全陪工作，让我身心疲惫。曾经试图放弃，却有百般理由选择坚持。为了坚持，为了继续，我走进了金矿，加入了遂金这个大家庭。一年，经历了酸甜苦辣，留下了经验[]20xx年1月份带的第一个地接团，这对之前从未带过地接团的我来说是一个新的挑战。加上对景区和线路的不熟悉，上团前异常的紧张。好在团是顺利带下来了。到目前为止，共带了六十三个团。以下对一年带团情况做总结：

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。（问清餐怎么做，按桌还是按人，小孩是否含餐。关系到钱财时，发信息，以防事后发生纠纷时可以做凭证。）

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。

20xx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，在旅游行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。

20xx年对我自己来说也是一个特殊的年份。第一次独立完成地接工作，第一次处理交通事故，第一次半夜带摔伤的老人去医院，第一次送机到机场，却发现关门。

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。

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20xx年开始选择做兼职，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。20xx年以前的客人很友好，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。

共2页，当前第1页12

导游年终总结篇八

xxx年是不平凡的一年□xxx年我从学校走了出来，把两年里所学到的关于导游的知识运用到我的工作中，从理论转向实践□x月开始我在xxx从事地接导游导游工作，时间不长，资力也不深，而感慨却颇多：

“导游”工作给我的生活带来了许多快乐，却也让我知道，“导游”不是一项简单的工作，与其他职业有一个显著的不同，那就是你必须与客人近距离接触，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。

通过几个月的工作实践，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。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”。

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。也就是以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，以求最大限度的达到游客的满意。

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，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。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。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，“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。

导游年终总结篇九

1、掌握好游览节奏，在实施旅游计划中要做到“有张有弛，劳逸结合，有急有缓，快慢相宜”，总之，导游员就是旅游活动的“导演”，根据不同的团队，从实际情况出发，安排好，组织好旅游活动，使旅游者获得乐趣和享受，这才是一次成功的导游活动。

2、处理好几个关系即：强弱关系，多数与少数关系，劳逸关系，在团中处理好这几个关系，就能带出一个和谐欢乐的旅游团队，成功的完成一次旅游活动。

3、多沟通，交朋友沟通了解做起，交朋友从尊重对方做起。导游员和游客相处不要争强好胜。满足一时的虚荣，不要保持融洽的气氛，建立“君子”式的朋友关系。

以上是我从事导游服务工作实践中的一点体会，总结出来，以便在以后的工作中进一步改进和完善。今后仍要不断学习旅游知识，努力提高自己的业务技能，提高为游客的服务水平，为旅游业的发展做出自己的贡献。