

# 最新旅行社导游工作说明书(优质7篇)

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。相信许多人会觉得范文很难写？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

## 旅行社导游工作说明书篇一

在xx年的第一个季度□xx区图书馆全馆职工始终以认真、负责的态度努力不懈地工作，图书馆的各项工作平稳有序地推进，全面完成了区政府及文广局下达的各项工作任务。现将第一季度工作总结如下：

### 一、第一批古籍上报工作顺利完成

组织专业技术人员参加重庆市古籍普查培训，邀请市古籍保护中心专家亲临现场指导，今年一至三月共完成古籍录入49件，上报国家一级、二级、三级古籍共30件。其中可望进入国家级保护名录的1件，市级保护名录的6件。

### 二、少儿爱心图书接力活动受到表彰

我区的少儿爱心图书接力活动截止到目前，已向服务学校送书二批，共1200册，借阅图书6000多人次，借阅8000多册次，取得了良好的服务效果。这批爱心图书到来极大地弥补了学校图书室藏书不足困难，满足了山区学生想看书、看好书的愿望，得到了家长和教师的一致好评和认可。在本月召开的全市文化馆图书馆工作会上，我馆被市文广局表彰为先进团体。

### 三、地方文献征集工作全面启动

为认真实施区文广局领导的指示，我馆把地方文献作为馆藏

特色项目来抓，并于本季度正式启动地方文献资源收集整理工作。选后在《都市报》、电视台和文体中心外户发布了征集广告。并成立了专门的工作小组，对区直各部门进行了一一走访。至3月底为止，共收集到1000余册地方文献资料。我区老干部还在活动中表示，将自我2万余册藏书全部捐赠给我馆。

#### 四、培训工作有序开展

在闭馆期间，我馆在抓新馆筹备的时间，不放松图书馆的其它工作，各种培训有序开展。我馆视觉艺术高端研讨班于3月初正式开课。研讨班由我馆负责人主讲，现有学员20人，开课时间为每周二晚，历时50天，计划20个学时，完成影像美学、色彩学等课程的培训和研讨，并致力于在研讨班课程期间创作一批优秀的书、影、画作品，为我区今年的“文化周”、“文化节”等重大文化活动准备。本季度已经集中培训了6个学时。

由我馆负责人主讲的文化讲座《古镇的人文观察》，也接到xx镇的邀请，将以多媒体的形式，全面、生动地为干部、职工和居民深入讲解历史和文化。

#### 五、搬迁筹备有序推进

1、我馆拟定了《开馆筹备工作方案》、《开馆庆典工作方案》、《图书馆设施设备配置方案》、《图书馆工作人员招聘方案》等多项文件，并上报有关领导及部门。我们在第一季度出刊了信息简报6期，及时向领导汇报工作，对新馆建设进行每周一次现场检查，目前土建工程和内装工程都已经经过了竣工验收。

2、为了更好的做好新馆建设和管理工作，由文广局副局长、财政局副局长带队，财政局教科文科科长、资金计划科科长、政府采购中心中任和我馆负责人、等组成的考察组一行十人

到我市、等区图书馆考察。考察工作历时五天，经过考察、学习，考察组成员们普遍认为取得了很好的效果，开阔了眼界，理清了思路，明确了目标。

3、为了贯彻落实区文广新局关于图书馆工作专题会议精神。我馆召开了新馆开馆筹备工作动员会。会议对新馆建设情景、功能分布计划、部室设置、新编制条件下的岗位计划、图书馆工作方向、品牌服务、阶段性工作目标、近期工作安排等方面进行了一一落实。

4、不断细化、优化了新馆办公家具、自动化设备等采购方案，对馆内固定资产进行初步清查，避免重复采购。方案历经6稿，采购总额从原先的近500万元调整到了350万元。目前已经送财政局审核，将于近期进入政府采购程序。

## 六、工作方向更加明确

我馆明确了以传承礼貌、服务社会为宗旨，以地方文献资源中心建设为特色，以古籍保护为亮点的工作方向。确立了在未来三年内将我馆打造成国家一级馆和重庆市区域性中心馆的工作目标。

目前，全馆职工精神振奋、工作进取，都全身心的投入到新馆的筹备工作中来，我们有理由相信，未来的图书馆将成为我区群众文化事业的一张名片，一个亮点。

## 旅行社导游工作说明书篇二

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樱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”。

### 旅行社导游工作说明书篇三

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xx旅游总公司，希望自己理想的翅膀再次飞翔。

接下来2005年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”！

## 旅行社导游工作说明书篇四

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。

### 一. 导游服务的类型及范围

(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、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。

## 二. 导游服务的性质及特点

(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，及为其独立性。

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。

### 三. 导游服务的地位及作用

(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，游客无时不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。

## 旅行社导游工作说明书篇五

面对着重重复复的线路，如果心态没有调整好，就会失去了激情，对客人的宣传不够，就会使他们在游玩中拾获不到快乐。而我，总是想着每一次去，和的是不同的人，可以结交更多的朋友，也许他们可以不记住行程，但一定会记得我，因为我常常拿自己的名字做文章，所以认识我的人，他们不经意的话语中一定能想起我（这个秘密保留）。另外，总把他们当朋友一样而不是我的客人，对待朋友，我都是以最真最诚去为他们。对我来说，遇上他们是我的缘。

每天总在变换着城市，出门在外，或大或小总会遇上某些事，做为全陪，我认为除了沉着冷静把事情处理好并不是就是最厉害的，而是做到不去对其他社评判别人的失误，也不要谈论某个人某个地方上做得对与不对，如果有意见，直接和当事人说，互相之间吸取，然后进步。事实上，在我心里，有些事也憋闷了好久，久得不想形成文字，久得让它随着时间流逝。

下了团，挥挥手，也许某天会在某条街某个路口撞见，一声问候一句轻叹曾经的快乐与不足，又或者常常电话里不经意的问候。也许我常常会忘了问候，并不代表就会忘掉，你的一个电话也许有时喊不出名字，却还是会记得哪个脸孔属于你，又或者哪个声音是你专属。而我的微笑总会让你无从责怪，^\_^。

歌声悠悠，心却也会愁怅，每次的出行，我都会看到自己需要努力的地方很多，也许我不是最优秀的，但我相信我却是最用心的。在今后的导游路上，我要不断地充实自己，扩大旅游知识面，增强语言种类，做好做细每项工作。

## 旅行社导游工作说明书篇六

从懵懂到认知，掐指一算做兼职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5月带了一次青岛团，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行业的感触比一般人多一些！从某种意义上讲：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。

## 旅行社导游工作说明书篇七

只有回首，才能感觉时间的流逝；只有回首，才能知道一年的收获。

这是一个特殊的年份，从□xx□上映以来，多少人被这部世界末日的影片给带带来的震撼笼罩下来了。谁能清楚的知道□xx-12-21这一天，我们是否真的能平安度过呢？幸好，22日的早晨，久违的太阳普照大地，新的一个纪年轮回又在这一天的到来获得了重生，一年一度的导游年检工作也随之而来。

今年工作的时候并没有多少天，但也不得不说有一个全新的突破：第一次独立完成地接工作；第一次处理客人的风流债；第一次带一个坐轮椅出行的客人；第一次因风浪原因被困涠洲岛；第一次既做全陪又做地接的完成重庆武隆工作。很多人说，做三年的导游，相当于走三十年的人生路。虽然每个团的基

本步骤是一样：接计划、接团、走行程、送团、报账善后。说起来，这个过程很简单，但每个团又不一样，每个团都会经历一些过去没有经历过的事情，从而让自己更进一步的完善自己，让自己知道自己还有哪一些方面的不足，该补充哪方面的能量。

接到计划开始，你就是这个计划的执行者，也就代表着，此次出行，无论客人职位的高低，你永远是这个团队的真正领导。领导，并不是一手遮天，你想怎么做就怎么做。领导需要聆听，聆听下面员工的意见和建议，与客人的领队、司机、以及全陪(地陪)一起协调协商，共同服务好一个集体，让这个集体发挥属于它的光芒，玩得高兴、买的高兴！

对于那些个不听话的客人，老故意找茬的客人，最好的办法就是难得糊涂。在执行计划的过程中，难免会有这样或那样照顾不周的地方，故而会出现某某地方的客人打导游的情况。但我想说，客人与导游之间的冲突，绝不是偶然的。没有人会突发神经无缘无故地将人来打一顿，有其果必有其因。当感觉到客人故意为难的时候，用语言先哄着他，不让他情绪激化，惹不起我还躲不起吗？我认认真真的完成我的使命，再从领导和其它客人的方面来侧面打听此名客人的具体情况。当他一而再、再而三的找茬的话，请求领导出面，一同解决这个茬！但，做为导游，应该做到不卑不亢，客人无理取闹打人或骂人的时候，要运用合法的手段保护好自己，为自己以及旅游行业维护正当的权益和形象。

很多导游认为，我只是一个导游，我只负责引路和讲解，只要能完成任务签好意见单就可以了。现在签个意见单，更多的客人当着一套，背着一套，回到客源地，意见单更多的时候起不到作用了，他们根本就不认账，说什么是看导游说好话的面子，或者说是被导游恐吓的。五花八门的理由一大堆。那，作为导游，对每个客人细致服务是必需的。一个团队中，领队是主心骨，自然的要多哄着点，更事无巨细地要与领队商量，才能彰显出一个领队在这个团体中的面子。对那故意

找茬的客人，更好的方法，我还是认为当着全团人的面，给予他一定程度的夸奖，虽然有些阿谀奉承，但一个喜欢找茬的客人，无非就是希望自己得到重视，记住他的名字，时不时的喊出他的名字，这个人会很高兴的。对于老人、病人、残疾人就更加要细致周到的服务了，上下车扶一把，上下楼梯扶一把，时刻提醒用药或打针等等。总之，导游工作再小的事也是大事，把每个环节、每项工作尽自己最好的能力能得更好，客人是会看在眼里，记在心里的，让你做得到好到让客人不好意思！

这是很关键的一点。在遇到投诉的时候，先不要着急，找另外一位导游以及至少一名客人在处理现场，一起聆听客人投诉意见，将你现场处理的过程用录音的形式给录下来；对于无理挑刺的客人也用同样的办法，在送团的时候，询问客人是否满意，将客人的回答同样录下来；特意留一张意见单给你认为有意见的客人填写，同时明确的告诉他：你的意见会影响团款回收的情况，对我们的建议会是一项非常的督促和提醒，更会促使我们更好的完善好自己的导游服务工作，同时把自己与这位客人的对话清楚的录下来。证据，是防止客人出尔反尔强有力的真实证明，比任何人说话做事都要强！

很多导游会说：送走他们，猴年马月才能再碰一次呀？的确，也许这辈子我们都碰不上面，更有可能即使碰上了，也不认识了。因为我们每天碰到的人太多太多，要记清自己所有的客人简直就是天方夜谈。但每带完一个团，在做完自己总结工作之后，还是给客人去个电话问声好比较妥当，一来可以再次听取下客人对自己的建议，二来也让客人给旅行社留个好的印象，争取给旅行社揽下次生意。