# 2024年导游员工作总结(优秀10篇)

来源：网络 作者：紫陌红颜 更新时间：2024-07-23

*总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？...*

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

**导游员工作总结篇一**

我是导游部的成员xxx。今年xx月xx日，我走出xx校门，变成社会人，光荣的成为了xx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xx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xx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20xx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xx日，xx旅游区正式荣膺“国家xx旅游景区”，x月xx日，xx游客中心正式投入运营。作为xx的第一代导游员，我更有责任、更有义务为“全面走进xx时代”、迎接“xx明天更美好”而奉献青春。

来到xx，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xx个，(担当全陪导游x次，地陪导游xx次)计xx个工作日。其中xx类接待团x个，旅行社老总踩线团x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，xx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xx月，xxx在我们游客中心正式运行。作为xx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。20xx年xx月，xxx被团区委授予“优秀志愿者组织”，本人也被授予“xx区生态环保志愿者之星”称号，还被团区委推荐为“xx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xx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xx共同发展，再创佳绩!

**导游员工作总结篇二**

年初制定计划时，往前看路漫漫而修远;年末总结经验时，往回看一步一个台阶。一年下来，个人能力得到了提升，思想境界也上了一个平台。虽说走过的路并不轻松，但自己的人生因此多了许多回味。总结一年的工作情况，有些许心得指引未来的路。

1、沉着冷静，不急不躁，以积极的心态迎接每一位游客。

作为一名导游，在带团过程中会遇到许多意想不到的事，面对突如其来的问题，首先要沉着冷静，切不可自乱阵脚。及时向旅行社汇报请示，与客人、景区、饭店、宾馆保持沟通和联系，集思广益，合众人之力把问题解决，使事情的结局能够最大程度地满足各方面的期望和要求。

在带团过程中，也难免会与客人发生一些思想的碰撞，这时要以积极的心态去面对。客人伤我千百遍，我待客人如初恋。远道的都是客，我们要有包容之心，使游客不仅能够看到一方美景，同时也能感受到一个城市的精神文明程度。我们是城市的一张名片，断不可玷污这张名片。

2、善于讲事实和讲故事，有虚有实，虚实结合。

苏州是一座历史文化名城，悠久的历史，厚重的文化。在古城沿革的过程中，一直有一条文化的线贯穿其中。这座城市的精神之核从未淡然，正是有了这条主线，苏州才有今日的繁荣。所以，我们在讲解的过程中，不仅要把眼前的实物用优美的语言讲解给游客听，同时也要深挖其历史文化底蕴，让每位游客在苏州旅游都能有一种穿越古今的感觉，对苏州的历史和现在有全面了解，从而深深地为其感动。

3、善于铺叙和插叙，润物无声，潜移默化。

在讲解的过程中，要贯穿一种思想：不仅要促进地方经济发展，同时也要传递精神文明。讲解要深入浅出，截取最普通的生活片段，把生活的哲理蕴藏其中，在讲解故事和历史景观的同时，使游客同时受到精神的洗礼。把积极向上的人生观世界观宣扬出去，把一个城市的文化精神传递出去，这是一位导游当仁不让应该致力的事。

4、多读书，多记忆，多向他人学习，多做阶段总结，不断推进自我完善。

世事洞明皆学问，人情练达即文章。台前一分钟，幕后十年功。作为一名导游，也要与时俱进，跟紧时代的步伐，不断完善自己的知识体系和为人处世的能力。要想提升自己，就要善于学习，乐于学习，不仅向书本求知识，也要善于向他人学习，在生活中学习。要不断解放思想，时时对易自己为人处世的方式，争取能够做到游刃有余。要不断地向生活学习，抱着活到老学到老的心态，揣着一颗热爱生活热爱生命永不止步的心，向着自己的梦想不断努力。

最后，用一副对联表达自己所遵循的准则和追求的境界：

依托景观，悠游时空隧道，注重审美体验;

立足文化，出入逍遥之境，品读百味人生。

**导游员工作总结篇三**

导游是个时尚而辛苦的职业，要做好一名优秀的导游，除了基本的语言技能外，还需要自身不断学习提高，更需要自身的责任心和觉悟。以下文章摘自中国旅游报的两个优秀导游员的事迹，望大家学习借鉴。

我喜欢工作，我爱做导游

――――――记全国模范导游甘玲

规律有7000多名导游，资深的旅游客车司机大多认识甘玲。他们都记得她年轻时非常漂亮，对于她获得全过模范导游员的荣誉都不意外，因为他们知道她工作很卖力，客人也很喜欢她。旅游界以外的很多市民对她也很熟悉，因为甘玲此前已于被评为桂林市劳动模范，被评为广西壮族自治区劳动模范，、广西十佳导游员等，，广西还组成劳模和先进工作者先进事迹巡回报告团到全区各市宣讲，更多的广西人因而了解了这位规律旅游行业先进代表的成长历程和心路。

因时尚和自由而做导游

甘玲“劳模路”的最初几步，其实充满着理想色彩。她学英语，是因为“学英语时尚”；做导游，是因为导游“时尚而且自由”。1985年她如愿地考上广西大学外语系，毕业后也如愿地来到广西旅游发达城市桂林，成为桂林中国国际旅行社一名导游，先后在英语部、散客部任导游翻译。为了更自由，甘玲于离开了国旅，接受桂林市导游公司较为松散的管理，主要为广西中青旅接团。

甘玲走上工作岗位之后，对工作的极端负责和敬业精神逐渐取代了原先的浪漫情怀。她充分领受到了导游这一中国新兴行业的时尚，也深深体会到这一职业的辛苦，同时为此付出了很大的代价。

甘玲认为，一个好导游必须有精湛的技艺，能够为游客提供优质的服务。在刚刚工作的几年，她就取得了中级翻译和中级导游资格。除了炼就了准确、流利的英语，磨练认真负责、耐心细致等基本功之外，她还大量学习、吸纳各种知识，全方位提高服务水平。她甚至还学习了营养和保健知识，并在美国aia保险公司深圳分公司接受培训并工作半年，获得了全国保险从业人员资格证书。而这些学习，拓展了她的视野，不少知识还运用到接待当中，收到很好的效果。

一次，甘玲接待的团队中有一对年近80的英国夫妇。老夫人在北京游长城时摔了一跤，加之不适应北京气候，在北京和西安游览的一个多星期一直咳嗽，到桂林时连游览都感到困难。甘玲见状就安排他们休息，并凭经验帮她购买能修复喉部和肺部受损组织的药物。经过服药和休息，到客人离开桂林时，已经停止咳嗽。临行前，他们紧握着甘玲的手说：“你是我们这次旅程中最好的导游，你把我们照顾得非常好。”

98%的游客评价她“优秀”

在平时的接待工作中，甘玲不仅耐心、细心，不厌其烦地讲解，还为游客提供个性花服务，形成了独特的讲解风格，为不同国家、不同地区、不同职业的游客带来了欢乐。

近年来，单身或者离婚的旅游者比较多，他们常一个人来旅游，心情不好，性格孤僻。甘玲在为他们提供服务时，不是光顾自己讲，还注意他们的反应，想办法让他们多说话，让他们能够宣泄自己的郁闷，她的努力收到很好的效果，许多客人感觉在桂林的日子非常愉快。

一次甘玲接待了一个以色列旅游团，客人对桂林前面的中国三个城市地陪都不满意，并且发生争执。到桂林后，甘玲以诚恳的态度、热情的服务、客观的介绍，给客人很好的感受。例如在往返龙脊的路上，客人七八次要求停车照相，甘玲都能做通司机工作，请司机配合停车，在确保安全的情况下满足客人需要。以色列领队和客人都非常满意甘玲的工作，写信到旅行社要求甘玲以后专门接待以色列团，以后许多重要的以色列团也指名要甘玲接待。

从毕业到现在，甘玲已经做了导游，接待过多批海外游客，他们大多来自世界各地的英语国家，甘玲优质的服务深得外宾的喜爱，年年都得到大量的表扬。每次旅游结束评价导游服务，客人在《意见表》上大多数填写的都是“优秀”，优秀率高达98%。

追求永无止境

――――――记全国模范导游高晓红

“nicetomeetyou!mynameislindy……”无论你在机场取行李，还是在机场的通道上，西安中国国际旅行社外语导游高晓红一定会为你送上如此热情的问候和祝福。

优质服务赢得八方赞誉

高晓红7月以优异的成绩从西安外国语大学旅游学院毕业后，经过考试来到西安国旅。11月参加“秦始皇陵杯导游大赛”，被授予“英语导游状元”、“陕西省技术能手”称号，4月被评为“陕西省优秀导游员”。20至今，她还一直为全国导游证考试（陕西考区）讲解模拟示范课程并担任考区应用口试科目评委。从20到现在，高晓红每年平均接团200天以上，每次都能圆满完成接待任务，从未出现任何责任投诉，在一些重点团、品牌团的接待工作中表现出色。

采访中，西安国旅党委副书记雷金柱讲了这样一个故事。206月，高晓红受命负责美国一投资团的接待工作。就在该团离开西安的前一天，家里突然来电话说父亲胰腺癌复发，病情危急。由于当晚相关政府领导要接见此团，已安排高晓红为双方会谈的翻译，如果次时请假，不仅会给公司工作安排带来很大不便，更可能会影响到整个会谈的顺利进行。考虑再三，高晓红决定先完成该团的接待任务。然而第二天当她把客人送到机场，圆满完成全部工作后，却接到家里的电话说父亲已经过世了。

由于在业务上的突出表现，高晓红已成为西安国旅接待一线的中坚力量，公司经常安排她接待一些重点团队和客户。她曾先后接待过波黑驻合国大使率领的联合国妇女联合会代表团、美国全球最大化学公司来陕投资代表团、美国洛山矶警署代表团等重点团队和美国国家地理杂志等公司重要客户。年，马来西亚航空公司举行吉隆坡―西安首航仪式，她代表主办方参加了全程主持及翻译工作。在每一次工作中，她都饱满的热情和敬业精神都得到了游客、客户及公司领导和同时的一致肯定和好评。在完成联合国妇女联合会代表团接待任务后，波黑大使代表该团全体成员表示：“在她身上我们看到了中国女性的风采，她是我们遇到过的世界上最好的导游！”

工作6年来，高晓红对待每一个团从不挑肥拣瘦，都全力以赴。在平时的接待工作中，高晓红始终遵循“外事无小事”的原则。在重大政治原则性的问题上，她坚持立场绝不动摇，坚决维护国家和民族的尊严，但处理方式灵活多变，善于化解矛盾，注重实效。

以色列客人升秒年个来挑剔、苛刻、严谨而著称。今年5月，一对在美国居住的以色列夫妇来中国旅游，沿北京―西安―成都―重庆―上海线路一路游玩，客人回国之后，国旅总社街道其对全程导游服务的强烈投诉，唯独对西安的导游高晓红提出了表扬，称赞她的服务无可挑剔。国旅总社致电西安国旅，建议安排高晓红与其他导游交流经验，共同提高国旅整体接待水平和服务质量。

厚积薄发追求永无止境

高晓红认为，当一名优秀英语导游，仅具有良好的语言功底是远远不够的。面对来自不同背景的外宾，面对他们提出的各种各样的问题，要做到应对自如，必须要广泛涉猎各学科各领域的知识，做到厚积而薄发，成为一名集百家学识为一身的“杂家”。为此，高晓红利用工作之余有限的闲暇时间，大量阅读中西方历史、宗教、文学、政治、经济等方面的著作，进一步扩展了自己的知识面，提高自身的文学修养和审美能力。通过跟同行请教、向书本学习、在实践中印证，高晓红总结出了“人性化+个性化”的服务模式和“原则性+灵活性”的带团技巧。她在工作过程中对所有的客人一视同仁同时，能根据客人的不同国籍、年龄、身份、性格、文化背景及受教育程度采用不同的讲解策略，从而顺利开展工作。

面对诸多荣誉，高晓红一直强调，自己只做了本职工作，为此在生活中他始终怀着一颗感恩的心。尽管工作繁忙，他一直关心国家大事，主动关注企业发展，结合从工作实践中获得的经验和发现的问题积极为企业的发展献计献策，在企业和社会组织的各项募捐活动中总是积极响应，带头捐钱捐物。她说她现在最大的愿望就是和有爱心的有识之士一起设立一个基金，帮助那些上不起大学的人。这件事目前正在积极筹备当中。

舍身忘己

心系游客安危

――记广西北海导游吴美钦

吴美钦，广西壮族自治区北海市导游管理服务中心导游员。

206月27日，吴美钦受北海市导游管理中心委派，负责带领北海环球旅行社bhhq―0624香港团21名游客到广西大新县德天旅游。下午15时许，在阴雨的天气中，大巴行至大新县城德天大道一处交叉路口，一辆迎面驶来带挂车的大货车突然刹车，挂车猛然朝旅游车横扫过来。此时吴美钦在车前部导游位置正起身背对着车窗给客人讲解，一下子被撞飞出车外，直到撞到大货车后面的挂车，再抛摔到地面，失去了知觉。

先救游客

他醒来后看到旅游车已面目全非，一辆拖车撞在旅游车的车前，车头副驾驶位置已被撞踏了半边。

导游的职业感让他顾不上伤痛，立刻拿出手机在短短几分钟内连续拨打了3次120电话和3次公司经理电话。虽然自己感觉到神志恍惚，站起来时摇摇晃晃，但他还是强忍着伤痛站了起来，拿出手机边打电话边往车前走去。他发现一位坐在前排靠车门的老伯的头正在流着血，向车外垂下来，他用手轻轻地拖着他的头，按住流血的地方，同时询问车内其他人员受伤的\'情况。为了稳定大家的惊慌情绪，他大声喊道：“我还在，救护车马上到！”当他看到领队伤势不是很重，就请他安排客人原位坐好，并不断安抚、稳定游客情绪。

10分钟后，120救护车和交警都到达现场，他强忍剧痛帮着把车上21名乘客疏散好，把16名不同程度受伤的客人送上救护车。最后他被两位伤势不重的游客送上了救护车。

一位香港游客黄女士描述说：“只听`嘭`的一声巨响，我的双腿猛地撞到前面的座位上。等清醒过来后，发现车头副驾驶位置已经被撞塌了半边，坐在窗口边的彭老头被夹在窗外边，动弹不得。这时，一名浑身是血的男子突然出现在车外，他小心翼翼地将彭先生的头扶起，大声喊道：`我还在，救护车马上就到！`定眼一看，这男子正是导游小吴，当时他身上多处受伤，头部流血，背部还插着许多玻璃碎片……”

伤员全部送到了大新县人民医院。由于伤者较多，吴美钦伤势虽重，但为了争取时间，照顾好香港游客，他要求帮他作止血处理的医生先去处理其他游客的伤势。同时他立即去核实游客受伤情况，了解有多少人需留院观察，并将情况及时报告公司领导。直到晚上7点多种，他才发现，他的头部、手臂、背部全是大大小小的玻璃碎块，就连内裤里面都是银光闪闪的玻璃碎片，此时他才真正感受到疼痛。

过后，当有人问起他为什么不让医生及时处理伤口时，他回答：“我作为导游，当时应该做的事情就是稳定全团游客的情绪，并让所有受伤的游客先得到妥善处理，而不是我自己。”

医院在帮他处理伤口时说：“你真幸运！整个人从车里面撞开挡风玻璃弹射出来，再抛到地上，居然没有大骨折和大内伤！”而他却说：“我是庆幸（原来他被弹射出来后，原来的座位被两根铁条贯穿）捡回来一条命。但是，如果所以游客都没有生命危险，那才是我作为导游真正的万幸！”

当有人问到他在身受重创时为什么仍能坚持抢救客人时，他说：“如果真的要说为什么在满身是血，浑身剧痛，短暂昏迷后还能坚持几小时配合抢救游客男那有是几年的导游生涯所积累下来的导游工作基本信念、导游职责和一名导游的职业道德意识的自然反应。作为导游，要把职业生命做得长久，就得不断严格要求自己，更要从品质上提升自己。一个人是渺小的，但我的所作所为能体现一名导游员的基本品质和职业要求，我就知足了！”

广受称赞

吴美钦的舍己为人的行为得到了香港游客的一致称赞，到医院看望他的邓女士赞叹：“如果不是小吴当时及时挺身而出，也许后果还会更加严重，北海导游真是好样的！”《北海日报》、《南国早报》、北海365网、新华网等媒体也做了相关报道，在社会上引起很大的反响，得到了各界的赞誉。香港立法局议员黄容根还代表香港游客个一广西来函，对吴美钦英勇忘私、舍己救人的精神以及高尚的专业操守表示赞扬，对他及时的救助表示忠心的感谢！

吴美钦说，自己作为一个导游，要向全过模范导游文花枝学习，把“我是导游，先救游客，把生的希望留给游客，把死亡的威胁留给自己”当作自己的座右铭。面对各方面的赞誉，他告戒自己要继续在平凡的岗位上，戒骄戒躁，为维护好、塑造好北海、广西乃至中国的旅游形象贡献自己的力量。

**导游员工作总结篇四**

导游接触不同的工作地点及来自不同地方的人，作为一名导游在这一年里有哪些心得及感触呢?以下是本站小编为您整理的“导游员个人工作总结三篇”，供您参考，更多详细内容请点击本站查看。

导游员个人工作总结三篇【一】

凡获得导游证者，还想继续从事这一行业者，在一年一度的年审里，都必需总结一年的工作，分析自己的好与坏，以此来让自己在来年里能够扬长避短，汲取工作中经验与收获，更好地服务好游客。之后按照年审要求准备的资料和钱，附上工作总结，上交给旅游局刷卡，领两本书回家算通过年审。而每年的工作总结，有几个人是自己亲手写的，真正的工作总结呢?交到旅游局的工作总结，相关人员会审阅吗，哪怕审阅一篇?我不知道，我想，更多的就是应付、敷衍吧。

导游，导者，游也!还是一样的，以全陪为主，没操作过地接团。有客人说我，并不适合做导游，原因有一：直言不讳!也许在导游的行业里，这不是个好习惯。

诸如在海南的时候，客人拿着百香果问我：“文子，这个好吃吗?”我不加思索的回答三个字：“不好吃!”旁边有两个老者，本来打算一人带一袋回家的，听我这么一说，立刻丢回筐里了。客人笑说：“文子，你还真不适合做导游，一点也不想着多挣点钱。”

还有，在北京的时候，地接导游向客人推荐很多的景点，客人也向我征寻意见，值不值得去?我告诉我的客人：“北京特色可以参与，像什么海底世界之类的项目，就没有必要了，因为北京不靠海，都是从外面引进来的。你们有的是机会去到全国各地，其中肯定会有海滨城市，去那看海底，更好!”客人听从了我建议，选择了北京的特色文化景点。回来在火车上的时候，还在跟我说：“文子，你做导游的，应该跟我们说什么都好看，什么都好玩，才能挣到钱，这样对我们说，不像是个做导游的，太为我们着想了，对你不好!”

我非常地感谢我的客人给予我这样的评价。从事导游业，我不认为挣钱是最重要的，湖南人，不喜欢强搞糊邹，最重要的是，我希望我的客人钱花得值，回到家以后，不管什么时间、什么地点，知道导游界里还有真正为客人考虑的人。导游人员不是光想着挣钱，尽管他们没工资、没福利，也不像外界人员所说的，挣的尽是些不光彩的钱。

这一年里，我犯了一个大错，那就是没有及时清点人数，以至于丢了一位老人。事情是这样的：在天津回北京的天津段高速服务站上，让客人轻松一下。由于天色以晚，长时间出来以来没有好好休息，所以没有下车，在自己的座位上打盹了。没一会儿，客人上车了，我睁开腥松的眼睛问地陪：“人齐了吗?”他回答我齐了，师傅开车出发回北京。快到北京的时候，那位老人在服务站借超市售货员的手机给她家里去了个电话(他儿子一起同行旅游，但老人并不记得儿子的电话号码，只记得家里的座机)，等老人的老伴问他儿子妈妈是否在车上的时候，才知道妈妈并没有上车。天津到北京虽然不远，但在高速上要调头，只能等到了北京之后从出口绕行再跑一圈，不知道需要耗费多少时间。地陪很冷静地处理问题，我则安抚客人的情绪。之后通过天津110在服务站找了一台车送至北京服务站，才算顺利平安接到老人。

这是一个非常严峻的问题，最重要的是不该发生的问题。导游人员，应该在不管什么时间，什么地点，保持清醒的头脑，上下车、景点景区集合点、人多地方及时清点人数，以防走丢、走失!这是导游人员必需做的，而我?仅问地陪人齐了没有就没有再清点人数，是非常地不正确的行为，以此为戒!

事有百态，人有千面。对不同的客人，应该采取不同的方式去对待，不能只用一个方式去对待所有的客人。有的客人性子急燥、脾气火热，那导游就不能跟客人一起争执不休，可以先让客人把脾气发完，将要说的话讲完，再面对微笑地、热情地为他服务，在服务的过程中，让他慢慢地跟你站在一条线上。而对于领导，也就是一个团的领队，一定要事先大小事件都跟他商量，不能擅自做主，先崭后凑。碰到好说话的客人还好，能理解并不讲多话，碰到不好话话的客人，会讲导游不尊重他，说什么话，做什么事，不预先跟他商量，让他在团队里没有一点面子，从而投诉到旅行社，让旅社行对自己的印象不好。

又要说到一个北京团了。开始客人非常地配合，每人交了200的自费项目：明皇宫蜡像馆、金面王朝节目表演、赠送天安门及世贸天阶夜景。结果通过多方努力，也没能将金面王朝节目表演的票没有预定上，虽然钱收上来了，但也总得与客人商量，这事该如何解决吗?地陪问我怎么办?我当然回答：“先跟领队商量商量，看这个事情如何解决吧?”地陪应该是跟领队打了招呼，但等客人从军博一出来，地陪上车就跟客人讲：“有一个事情，非常抱歉!金面王朝没有预定上，实在是没票了。这样吧，有两个选择：1、我们去看冰上杂技;2、再加200块钱，我们去北京的姊妹城市——天津。”客人一听，不高兴了。领队一听，更不高兴了!摆手大声说：“你什么意思?这不是不尊重人吗?我不是说了我们先商量，再告诉你该怎么办吗?你要这么说，那行，退钱，明皇宫50我们去看过了，另外的150元退给我们，没得商量!”看，客人生气了吧?尽管我多方周旋，跟客人说好话，可客人对地陪的行为还是非常生气。

这本是个不该发生的事情，通过协商，应该是可以取得两全齐美的方法，可以让客人给北京留下好印象，玩得开心，导游也可以挣到一些钱。可事情发展到这一步，余下的工作，客人肯定不给予配合了。你不尊重我，凭什么让我来尊重你?!将心比心，我也会这么做。所以，这也是引以为戒的一点：尊重，是相互的!

导游业，是一门职业。我希望用我自己的力量，来改观游客对导游界的认知。身体力行的做一些事情，告诉出门旅游以及不出门旅游的人，导游并非传媒界说的那样，任何一个行业、任何一个职业，都是有提成的，对于导游业，也是一样的。每个人都是用自己的辛苦劳动，来获得自己应该得到的报酬，这一点，并不为耻!对那些强迫购物、威胁加点的行径，应该给予严厉地打击，更期待每个导游都能用自己的正常的手段，才博得客人真诚的感激。我想，我们导游业的每个人，都能做到的!

导游员个人工作总结三篇【二】

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，以求最大限度的达到游客的满意。不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、精神上的最大享受，获得心里上的最大满足，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，坐有座姿，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\"。

导游员个人工作总结三篇【三】

很想伸出手来把时间抓住，却无奈地总让它溜走，唯有回忆像茶，芳香挥之不去，在这特殊的20xx，祖国经风破雨的年岁，我亦几经波折。现就一年的出团工作总结如下：

一、遇上你是我的缘

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。

二、相逢是首歌

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，有些事也弊闷了好久，久得不想形成文字，久得让它随着时间流逝。

三、我和草原有个约定

四、永远是朋友

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，也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。

**导游员工作总结篇五**

大家好，我是\*\*\*，所学的是旅游服务与导游专业，四年校园生活教会我懂得怎样去体谅别人和关心别人，也使我变得更加坚强和独立.塑造了一个健康，充满自信的我。

在校期间，经过自己的努力，取得了普通话二级乙，初级计算机.餐厅等证书.在假期日，为提高自身的工作能力，曾到绍兴各个景点做讲解员.期间不仅锻炼了自己的口才，工作能力，更是增加了我的社会经历。

实习期间至今在担任务讲解员一职，工作期间负责馆内海狮表演、人鱼表演以及海洋生物的讲解，讲解中能做到口齿清楚，普通话标准，思路清晰.在这期间养成了良好的职业素质与素养，处事有责任心，有耐心.具有较强的沟通能力、客户服务能力。四年学校的学习生活和社会经历，养成我自信的性格和踏实严谨的工作作风.然而，所学知识是有限的，因此，我将在今后工作中虚心学习，不断钻研，积累工作经验，提高工作能力。

看了面试导游员自我介绍的还看了：

**导游员工作总结篇六**

乙方（委托人）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_

一、经甲、乙双方共同协商，签订以下委托管理合同。

二、受乙方委托，甲方同意为乙方提供托管服务。

三、本合同期间，甲方承担下列责任：

1．为乙方建立导游员档案；负责出具以档案内容为依据的证明材料；为乙方管理《导游员资格证》或《上岗证》；为乙方制作统一的上岗胸卡。

2．组织乙方参加旅游行政部门的年审考核，晋级考试等考核、考察活动。

3．组织乙方参加业务、职业道德、政策法规等培训。

4．甲方为乙方安排导游业务、礼仪服务业务。

5．甲方为乙方提供调派手续，赋予乙方合法的导游服务身份。

6．甲方负责乙方\_\_\_\_\_\_\_\_\_元／月的工资（其中包括甲方为乙方承担的养老保险、医疗保险等社会保险\_\_\_\_\_\_\_\_\_元／月）。

7．为乙方提供法律援助。

8．甲方若有违章行为，乙方有权终止合同。缴纳的.管理费按剩余月份计算后退回给乙方。

9．语种导游工资待遇公司另行规定为：\_\_\_\_\_\_\_\_\_元／月。

四、本合同期间，乙方承担下列责任：

1．乙方自觉遵守国家的各项法律、法规，旅游行政机关的各项条例、规章、制度及甲方的各项管理制度，自觉接受甲方的监督和检查。

2．乙方按有关规定，自觉购买有关保险。

3．乙方应对自己的带团行为负责，对由自己的带团行为引起的一切后果承担责任，并对造成的损失承担赔偿责任。

4．乙方可自己联系导游业务，但必须按相关规定办理手续，并持《导游调派通知书》上团；严禁私自承揽，承接导游业务。乙方私自承揽、承接导游业务，造成的一切损失和后果自负。

5．本合同生效日起，乙方向甲方交纳管理服务费\_\_\_\_\_\_\_\_\_元／年；委托管理期不足一年的以一年计算。

6．服从甲方统一导游服装的规定。

7．乙方带团过程中，不得从事与导游服务无关的其它工作。

8．乙方若有违章行为，甲方有权终止合同，缴纳的管理费不再退回。

五、合同期满，甲、乙双方需提前一个月续签合同。合同逾期自行作废。合同逾期后乙方的所有行为与甲方无关。

六、在导游服务过程中，因乙方原因发生纠纷时，甲方应先代乙方处理，团队行程结束后再追究乙方责任。

七、未尽事宜，甲、乙双方另行协商。

八、合同期限：\_\_\_\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_\_\_\_\_日至\_\_\_\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_\_\_\_\_日。

九、本合同一式两份，甲、乙双方各执一份。

甲方（签章）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_乙方（签章）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日\_\_\_\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

文档为doc格式

**导游员工作总结篇七**

导游主要分为中文导游和外语导游。其主要工作内容为引导游客感受山水之美，解决旅途中可能出现的突发事件，并给予游客食、宿、行等方面的帮助。下面是本站小编整理的一些关于导游员带团

个人工作总结

，供您参考。

从刚刚开始导游工作到现在已经快一年了，我也从什么都不懂到现在的略有所知。记得当初得知导游考试通过时的激动，记得当初庆祝晚餐上的兴奋。曾经我也像所有的人一样，觉得导游其实就是带着别人玩，并没有什么特别的。现在我知道其实“导游”并不是如此简单的工作，它从行程的安排到食宿行再到旅游过程中的细微末节，任何细小之处都是你需要用心去做的。网上有首打油诗：干得比驴累，起得比鸡早，做得比孝子还好，见得比记者还多，赚地比民工还少，还怕出错下岗躲不了。恐怕这早就是业内人可以脱口而出的自我调侃之词了吧，其实它也反映了导游工作浮华背后不为人知的超常付出吧!

记得第一次上团的感觉，紧张了一夜，第二天在车上，努力让自己保持平静，尽自己全不的努力去做好每一件事，可还是出了问题，车的空调坏了，每位客人都在将近四十度的高温中安静的坐着，那一刻我真的觉得自己怎么这么倒霉啊!怎么这样的事请发生在我身上，而且是第一次的团上。晚上到了十二点多钟都还没休息，到处找车，在旺季的周末车怎么可能轻易的找到，好在地接社给了我很大的帮助，第二天总算是安排了一辆好车给我了，客人们的理解给了我很大的安慰。在送完团时已经是晚上十一点多了，那一刻才是这几天的第一次感觉到轻松。经过了这次的事情，我每次上团之前我一定会好好的检查一下车子，每次都要求车队安排新车给我，也许是怕了吧!但我觉得这样总是好的，总比出去了再发现问题的好。

后来的每次出团也都有每次的故事，有很多次我在检查完了每间房之后躲在自己的房间里偷偷的哭，在那一刻我都在想“做了这次之后就不做了”可又在每次送完团之后又有无比的满足感，特别是当你的工作得到了客人的肯定时，有一种莫名的自豪在心中沸腾着，每当此刻，又再次肯定了自己的梦想。就在这样的一次又一次的肯定否定之后，我仍然在这个行业中慢慢前行着。

我觉得做为一名优秀的导游必须做到“专业，责任，自信，微笑”，我相信如果可以做到的话肯定可以成为一名优秀的导游：

专业：专业的导游不仅是个“杂家”而且要成为某方面的专家。曾经在学校，老师就经常这样告诉我们，可自己并没什么感觉，在工作之后，才真正明白了这句话意义。做一个导游最糗的时候恐怕就是面对客人提出的问题无法给出答案或是无法圆满的给出答案吧!那种感觉我想不是亲身经历真的很难明白，那一刻你真的很想学学鸵鸟。导游知识包罗万象：史地文化知识，心理学和美学知识，政治，经济，文化，民俗等等，总之天上地下基本都要知道。只有不断的学习积累才可以知道如何驾驭工作。另外我们还必须熟练掌握导游语言技能，因为它是我们传播知识，沟通思想，交流情感的强大工具，它会让我们的工作更加顺利。

责任：谁都不可能永远一切顺利，毕竟导游工作不是你一个人做好了就可以的，它总会有一些意料之外的事发生，而作为一名导游是不可以推卸自己的责任的，你要保证每位游客的安全，在意外发生的时候要帮助解决问题，你不可以推卸你的责任，你必须承担。

自信：对于初来的客人来说，导游所表现出的对行程安排的熟悉，对自己可以胜任工作的自信会给客人带来安全感。因为每次的客人的文化层次，背景等都有所不同，自信的表现可以增强自己的吸引力，处处表现地落落大方，这样可以赢得客人的尊重和信任。

微笑：微笑是一种无声的语言，它让导游更加具有亲和力，让自己跟客人打成一片，这样有利于自己工作的顺利开展。一个没有笑容的导游，他的讲解再生动，再丰富，他都是不成功的，他会让游客感觉没有情感的交流。当然，微笑是来源于我们对工作的热情和良好的工作心境。

以上是我一年的工作总结，也许我还没有做好，但我相信，每个人都是从不熟悉到熟练的，每个人都有这样的过程，我正处在这样的过程当中，相信经过自己的努力，终有一天我可以成为一名优秀的导游。

我是一名普通的导游，现供职于××××导游服务管理中心。

我是在×年×月参加全国导游资格证考试的，通过精心学习准备，顺利的通过了考试，于×年拿到了导游资格证。从×年夏天开始，我真正成为了导游队伍中的一员。从第一次举起导游旗的那一刻起，我就立志要做一名合格的导游。通过两年多的带团，经历了很多，也收获了很多，我也由一名单纯的在校大学生成长为经验丰富的导游。

两年的成长，首先是与××导游管理服务中心(以下简称导服中心)一起成长的。在这两年的时间里，导服中心经历了成立到解散，然后又一次的成立。新生事物总要有一个成长和成熟的过程，经验在一点一滴积累，导服中心也由草创时的管理不顺逐渐走上了正规化的管理道路。目前，导服中心已经真正成为的导游集散中心、培训中心和管理中心，成了名副其实的导游大家庭。

正是有了正规化的管理和认真负责的培训，才有了我们导游整体素质的提高。导服中心十分重视日常管理和培训工作，要求导游在拿到ic卡导游证之前必须接受足够的培训。培训十分重视导游理论水平的提升，邀请××大学、××师范大学、××财经学院等教授学者亲自授课，努力提高导游的理论水平。同时，导服中心还尽量给新导游提供现场模拟讲解的机会，并且聘请经验丰富的老导游现场点评指导，传授经验，这样的实践性培训对提高导游的带团水平起到了十分关键的作用。在日常管理工作中，导服中心工作人员始终本着为导游、为旅行社、为旅游者服务的态度，真诚关怀每一位在编导游，为导游提供各种便利，工作人员经常为了能及时给导游办理派团手续而加班加点……这些，不仅便利了导游，也便利了旅行社，当然，最终是为旅游者提供了及时服务。

从自身来讲，我每时每刻不以导游员服务标准来严格要求和衡量自己，把导游的职责和使命牢记在心。一个好导游，首先是一个“杂家”。为了更好的为游客服务，我努力加强自身的文化修养，强化各科知识的学习，从千年历史，到当今时事，从诗歌文学，到环境建筑……等等，无一不是我所涉猎的对象。就这样，我执着的走着我的“百事通”之路。

导游是一门艺术，做一个好导游必须是一名“专家”。大学期间深厚的旅游专业功底为我的导游之路打下了坚实基础。但是，时代在发展，理念在更新，知识也在创新。在平时总爱买一些专业方面的书籍，带团的余暇时间便拿一本书细细去读，如《如何做一名合格的导游》、《幽默

导游词

》和《中国导游十万个为什么》等都让我神游于导游艺术与导游知识的海洋之中，大大提高了我的导游水平。

导游必须在实践中才能成长和成熟。两年的带团经历，让我养成了团前细心准备，团后耐心总结的良好习惯。充足的准备让我在带团过程中游刃有余，更能让游客满意而归;而团后的认真总结则为我下一更好的提升自己的服务水平奠定了基础。再者，我很注重同其他导游的交流。每一个导游都有他的长处和短处，通过交流可以扬长避短，使自己更快更好的成长为一名合格的导游。

当然，我很清楚，导游的价值是体现在游客身上的。每次上团，地接也好，外发也罢，我总是本着“与客为友，拜客为师”的心态同游客接触和交流，这让我受益匪浅。与客为友，就是把客人当作朋友来招待。要有爱心，设身处地为游客着想;要有耐心，事无巨细的为游客服务。在草原沙漠旅游，气候恶劣、条件艰苦，必须怀着一颗爱心来关心游客，用一颗耐心为游客铺平旅途。这也就是我被游客认可和称赞的原因。拜客为师，就是本着虚心学习的姿态，尊重游客并向他们学习。如此一来，不仅满足了游客寻求尊重的心理，同时还使我学到了很多东西。这是我受到游客大力欢迎的原因。

导游，是一门终身的学问，它需要不断的学习、积累和创新。虽然我的导游工作得到了游客、旅行社和导服中心的认可，但我不会满足，不会停滞不前，我会更加努力，为自治区的旅游事业贡献自己的力量。

第一：认真聆听。

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!

第二：难得糊涂。

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，不让其情绪激化，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。

第三：细致服务。

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!

第四：保留证据。

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!

第五：善后工作。

很多导游会说：送走他们，鼠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。

古语有云：读万卷出，不如行万里路。旅途中的所见所闻，能充实我们的内涵，这是一笔丰富的财富。无论喜与悲，泪与汗，导游途中所有经历，都是自己用辛苦的劳作换来的。很多的客人对进购物店非常的敏感甚至是敏感，更多的导游感叹团越来越不好带了，钱挣得越来越少了。这又是什么原因呢?张家界事件至今无音讯，长沙打导游事件亦是如此，政府职能部门在做什么?在此，我还是一样的要跟旅游相当部门说说：请你们不要总盯着导游看，看看这个旅游行业已经成什么样了吧?导游的名声真的是导游自己坏了吗?不得不承认有些老鼠，有些柱虫，但我相信，这个行业里的这类人还是极少部分的，更多的是想用自己的劳动换取应有的报酬。

我不喜欢这样的提问，更不喜欢回答这类问题。真的很希望旅游业能步入正途，能让真正喜欢导游行业的人更加爱上这个行业，抓旅游业，还得从根源上找起!

一起祝福我们这个行业吧，更祝福我们亲爱的导游，将会获得公平公正的待遇!

**导游员工作总结篇八**

地陪导游员的工作总结【一】

导游，导者，游也!还是一样的，以全陪为主，没操作过地接团。有客人说我，并不适合做导游，原因有一：直言不讳!也许在导游的行业里，这不是个好习惯。

诸如在海南的时候，客人拿着百香果问我：“文子，这个好吃吗?”我不加思索的回答三个字：“不好吃!”旁边有两个老者，本来打算一人带一袋回家的，听我这么一说，立刻丢回筐里了。客人笑说：“文子，你还真不适合做导游，一点也不想着多挣点钱。”

还有，在北京的时候，地接导游向客人推荐很多的景点，客人也向我征寻意见，值不值得去?我告诉我的客人：“北京特色可以参与，像什么海底世界之类的项目，就没有必要了，因为北京不靠海，都是从外面引进来的。你们有的是机会去到全国各地，其中肯定会有海滨城市，去那看海底，更好!”客人听从了我建议，选择了北京的特色文化景点。回来在火车上的时候，还在跟我说：“文子，你做导游的，应该跟我们说什么都好看，什么都好玩，才能挣到钱，这样对我们说，不像是个做导游的，太为我们着想了，对你不好!”

我非常地感谢我的客人给予我这样的评价。从事导游业，我不认为挣钱是最重要的，湖南人，不喜欢强搞糊邹，最重要的是，我希望我的客人钱花得值，回到家以后，不管什么时间、什么地点，知道导游界里还有真正为客人考虑的人。导游人员不是光想着挣钱，尽管他们没工资、没福利，也不像外界人员所说的，挣的尽是些不光彩的钱。

这一年里，我犯了一个大错，那就是没有及时清点人数，以至于丢了一位老人。事情是这样的：在天津回北京的天津段高速服务站上，让客人轻松一下。由于天色以晚，长时间出来以来没有好好休息，所以没有下车，在自己的座位上打盹了。没一会儿，客人上车了，我睁开腥松的眼睛问地陪：“人齐了吗?”他回答我齐了，师傅开车出发回北京。快到北京的时候，那位老人在服务站借超市售货员的手机给她家里去了个电话(他儿子一起同行旅游，但老人并不记得儿子的电话号码，只记得家里的座机)，等老人的老伴问他儿子妈妈是否在车上的时候，才知道妈妈并没有上车。天津到北京虽然不远，但在高速上要调头，只能等到了北京之后从出口绕行再跑一圈，不知道需要耗费多少时间。地陪很冷静地处理问题，我则安抚客人的情绪。之后通过天津110在服务站找了一台车送至北京服务站，才算顺利平安接到老人。

这是一个非常严峻的问题，最重要的是不该发生的问题。导游人员，应该在不管什么时间，什么地点，保持清醒的头脑，上下车、景点景区集合点、人多地方及时清点人数，以防走丢、走失!这是导游人员必需做的，而我?仅问地陪人齐了没有就没有再清点人数，是非常地不正确的行为，以此为戒!

事有百态，人有千面。对不同的客人，应该采取不同的方式去对待，不能只用一个方式去对待所有的客人。有的客人性子急燥、脾气火热，那导游就不能跟客人一起争执不休，可以先让客人把脾气发完，将要说的话讲完，再面对微笑地、热情地为他服务，在服务的过程中，让他慢慢地跟你站在一条线上。而对于领导，也就是一个团的领队，一定要事先大小事件都跟他商量，不能擅自做主，先崭后凑。碰到好说话的客人还好，能理解并不讲多话，碰到不好话话的客人，会讲导游不尊重他，说什么话，做什么事，不预先跟他商量，让他在团队里没有一点面子，从而投诉到旅行社，让旅社行对自己的印象不好。

又要说到一个北京团了。开始客人非常地配合，每人交了200的自费项目：明皇宫蜡像馆、金面王朝节目表演、赠送天安门及世贸天阶夜景。结果通过多方努力，也没能将金面王朝节目表演的票没有预定上，虽然钱收上来了，但也总得与客人商量，这事该如何解决吗?地陪问我怎么办?我当然回答：“先跟领队商量商量，看这个事情如何解决吧?”地陪应该是跟领队打了招呼，但等客人从军博一出来，地陪上车就跟客人讲：“有一个事情，非常抱歉!金面王朝没有预定上，实在是没票了。这样吧，有两个选择：1、我们去看冰上杂技;2、再加200块钱，我们去北京的姊妹城市——天津。”客人一听，不高兴了。领队一听，更不高兴了!摆手大声说：“你什么意思?这不是不尊重人吗?我不是说了我们先商量，再告诉你该怎么办吗?你要这么说，那行，退钱，明皇宫50我们去看过了，另外的150元退给我们，没得商量!”看，客人生气了吧?尽管我多方周旋，跟客人说好话，可客人对地陪的行为还是非常生气。

这本是个不该发生的事情，通过协商，应该是可以取得两全齐美的方法，可以让客人给北京留下好印象，玩得开心，导游也可以挣到一些钱。可事情发展到这一步，余下的工作，客人肯定不给予配合了。你不尊重我，凭什么让我来尊重你?!将心比心，我也会这么做。所以，这也是引以为戒的一点：尊重，是相互的!

导游业，是一门职业。我希望用我自己的力量，来改观游客对导游界的认知。身体力行的做一些事情，告诉出门旅游以及不出门旅游的人，导游并非传媒界说的那样，任何一个行业、任何一个职业，都是有提成的，对于导游业，也是一样的。每个人都是用自己的辛苦劳动，来获得自己应该得到的报酬，这一点，并不为耻!对那些强迫购物、威胁加点的行径，应该给予严厉地打击，更期待每个导游都能用自己的正常的手段，才博得客人真诚的感激。我想，我们导游业的每个人，都能做到的!

地陪导游员的工作总结【二】

时间过的真快，又是岁末了，作为导游员的我似乎还没能回味过来这一年的滋味，适应这季节的变化，但是，时间不等人，日月老人将要给画上句号了。我所从事导游工作，又经历了一个年头了，我喜欢这个工作，不论苦辣酸甜，我总是一个\"乐\"字。现在把这几年工作的乐趣给归拢一下，从中总结经验，汲取教训以备来年奋马扬鞭，更好的带领我的游客畅游在黄河上下，大江南北。

一、以导游为荣，以工作为乐

根据旅行社的安排，作为导游员的我，带团是我的首要任务。这几年，带过的旅游团队数量已经记不清了，留在我感觉里的是----忙和乐。刚丛云上飞下来，又从水上漂过去;才听罢火车的汽笛声，又闻见了汽车的马达响;才听罢东北的二人转，又尝到了新疆的哈密瓜;才欣赏桂林山水的秀美，又看到\"大漠孤烟\"的壮阔。夏令营孩子们欢快的歌声，夕阳红老人们幸福的笑脸，盛世北京和谐的音符。还有华西村人美好的蓝图，南街村人不懈的追求......。这一切经常在我眼前浮现，是我深深的感受到了我工作的意义所在，从心里热爱导游这一工作。

二、学理论、学知识

从业多年来，我一直严格要求自己，作为一个国内专业导游人员，我时刻牢记着热爱祖国、热爱人民、热爱祖国几千年的优秀文化，认真学习党的各项政治政策、经济政策、学习党在新的历史时期的主要理论，用来武装自己的头脑，在思想上紧跟形势，努力是自己成为具有优秀道德品质，高尚职业情操、遵纪守法，尽职尽责的导游员。积极参加省市旅游局组织的培训班，认真学习导游知识、导游业务;业余时间细心学习《汉语言文学知识》、历史地理文化知识、《心理学》、《公共关系学》、《政策法规》，认真阅读相关的经济知识、社会知识、旅游知识，在学习中坚持勤动眼，大量的阅读有关景区、景点的资料和有关风光民情的书籍;勤动手，把读到看到的相关资料、甲篇名作、经典名句都分类整理，以丰富自己的学识，增加自己的见闻。

三、学技能、多实践

;\"勤动眼\"，大量的阅读有关旅游方面的书籍、查阅有关风光、风情、民俗的资料;\"勤动手\"，眼过千遍，不如手过一遍，把看到的、听到的、学到的知识和方法，经验和技巧都动手一一记录下来;\"勤动脑\"，在动口、动腿、动眼、动手的基础上，善于动脑，把学到、收集到、看到的名作甲篇、知识经验都分类整理，结合自身的特点，取精去糟，最终形成自己的风格和作风。也就是说，在工作实践中逐步的总结，不断的提高自己的业务技能和服务水平。

四、几点带团的方法

1、掌握好游览的节奏。孙子曰：\"水无常形，兵无常式\"，这一点运用到带团工作中也是十分的确切。在带团过程中，我们导游员除了丰富的知识，生动形象的语言来为游客作好讲解服务外，更要学会掌握和控制旅游过程中的节奏问题。因为旅游者的年龄、体质不同，情趣爱好不同，情绪不同，一个人一天会有多种情绪的变化，做为导游员要随时掌握游客的这些现象，在实施旅游计划中要作到\"有张有弛，劳逸结合\"，根据团队的实际情况安排有弹性的活动日程，努力是旅游过程既丰富多彩，又松紧相宜，让游客在轻松愉快的活动中获得最大限度的满意的、美的享受。\"有急有缓，快慢相宜\"，在具体的旅游过程中，要视具体情况控制好游览的时间、速度，根据游客的年龄构成，对老年人要走的慢一些，讲的慢一些，尽量减少剧烈活动的项目，要学会适合老年人的习惯语言，交流方法;对待年轻人，可以走的快一些，讲的节奏快一些，适当的安排一些年轻人喜爱的活动项目;对待青少年，在游览的过程中要注意寓教与乐，要更多的把旅游和学知识结合起来，同时适当的安排一些适合青少年的娱乐活动。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，是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、多数与少数的关系、劳逸关系。在实践中我们都知道，一个旅游团队，它的人员组成是比较复杂的，有身体好的，精力充沛的，希望速度快一些，活动量大一些，而年老体弱的则希望从容轻松，不愿意太紧张、太劳累。这时我们就要根据实际情况分别予以对待，按照旅游者的体质、年龄划分成相应的小团体，讲明白游览的路径、集合的地点、时间，全陪导游和地接导游互相配合，或前后或穿梭在各小团队之间，对年老体弱的要重点照顾。这样既尊重了旅游者的愿望，又是他们各得其所，各取所乐。在游览过程中经常会出现对日程安排意见不一致的现象，这是由于旅游者审美观点、兴趣爱好不尽相同所造成的，是一种正常现象。一般情况下本着求同存异的原则，寻找大家都喜欢、乐意的共同点，形成统一的选择，这是最理想的解决方法。如果共同点不容易找到，则要实事求是的给游客说明情况，请团队领队或德高望重的人物进行协调，寻找合理而可能的变通办法，动员意见不同的各方相互作出让步，本着少数配合多数的原则是旅游活动继续顺利的进行。当然在旅游过程中处理好劳逸关系也是十分重要的，疲于奔命，象行军拉练一样的旅游会使游客的产生不愉快的情绪，必定回影响旅游者的游兴。我们要合理安排日程，兼顾游览、娱乐、购物、休息，力争让游客在各方面都得到满足，从而游客对旅游服务工作的满意度。作为导游员，在带团过程中处理好了这几个关系，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。

郁，这类人不易沟通，但却很重感情，一但认可你不会轻易改变。作为导游要通过观察、交流了解游客，正确的区分客人的性格类型，采用灵活的方法，因人而异，适时适宜的进行沟通，随时观察游客的情绪变化，及时调整策略方法，始终保持和谐欢乐的团队气氛。在旅游活动中，导游和旅游者不仅是服务与被服务的关系，更是合作伙伴，只有游客的通力合作，旅游活动才能顺利进行并达到良好的效果。为此，一个很好的方法就是导游和游客真诚的交朋友。交朋友要从尊重对方做起，把主动服务、真诚服务、热心服务、周到服务贯彻始终，从小事做起，与细微处显真诚。和游客交朋友，要有一颗平常的心态和包容的心态，和游客建立平等的关系，不能厚此薄彼;导游员和游客相处时不要争强好胜，满足一时的虚荣，作嘴巴上的胜利者，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的改进和完善。今后仍要不断的学习旅游知识，努力提高自己的业务技能，提高为游客服务的水平，为旅游业的发展作出自己的贡献。

地陪导游员的工作总结【三】

年初制定计划时，往前看路漫漫而修远;年末总结经验时，往回看一步一个台阶。一年下来，个人能力得到了提升，思想境界也上了一个平台。虽说走过的路并不轻松，但自己的人生因此多了许多回味。总结一年的工作情况，有些许心得指引未来的路。

1、沉着冷静，不急不躁，以积极的心态迎接每一位游客。

作为一名导游，在带团过程中会遇到许多意想不到的事，面对突如其来的问题，首先要沉着冷静，切不可自乱阵脚。及时向旅行社汇报请示，与客人、景区、饭店、宾馆保持沟通和联系，集思广益，合众人之力把问题解决，使事情的结局能够最大程度地满足各方面的期望和要求。

在带团过程中，也难免会与客人发生一些思想的碰撞，这时要以积极的心态去面对。客人伤我千百遍，我待客人如初恋。远道的都是客，我们要有包容之心，使游客不仅能够看到一方美景，同时也能感受到一个城市的精神文明程度。我们是城市的一张名片，断不可玷污这张名片。

2、善于讲事实和讲故事，有虚有实，虚实结合。

苏州是一座历史文化名城，悠久的历史，厚重的文化。在古城沿革的过程中，一直有一条文化的线贯穿其中。这座城市的精神之核从未淡然，正是有了这条主线，苏州才有今日的繁荣。所以，我们在讲解的过程中，不仅要把眼前的实物用优美的语言讲解给游客听，同时也要深挖其历史文化底蕴，让每位游客在苏州旅游都能有一种穿越古今的感觉，对苏州的历史和现在有全面了解，从而深深地为其感动。

3、善于铺叙和插叙，润物无声，潜移默化。

在讲解的过程中，要贯穿一种思想：不仅要促进地方经济发展，同时也要传递精神文明。讲解要深入浅出，截取最普通的生活片段，把生活的哲理蕴藏其中，在讲解故事和历史景观的同时，使游客同时受到精神的洗礼。把积极向上的人生观世界观宣扬出去，把一个城市的文化精神传递出去，这是一位导游当仁不让应该致力的事。

4、多读书，多记忆，多向他人学习，多做阶段总结，不断推进自我完善。

世事洞明皆学问，人情练达即文章。台前一分钟，幕后十年功。作为一名导游，也要与时俱进，跟紧时代的步伐，不断完善自己的知识体系和为人处世的能力。要想提升自己，就要善于学习，乐于学习，不仅向书本求知识，也要善于向他人学习，在生活中学习。要不断解放思想，时时对易自己为人处世的方式，争取能够做到游刃有余。要不断地向生活学习，抱着活到老学到老的心态，揣着一颗热爱生活热爱生命永不止步的心，向着自己的梦想不断努力。

最后，用一副对联表达自己所遵循的准则和追求的境界：

依托景观，悠游时空隧道，注重审美体验;

立足文化，出入逍遥之境，品读百味人生。

地陪导游员的工作总结【四】今年7月8日，我走出旅校门，变成社会人，光荣的成为了太旅的一员。我非常高兴，这高兴不仅源于我对导游这一职业的向往，更有我对能在太旅扎根、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太旅大家庭的温暖，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：

一、善于适应环境，做合格职业人

回顾20\*\*年，是极不平凡的一年，也是充满希望、迎接挑战的一年。今年1月16日，吴中太湖旅游区正式荣膺“国家5a级旅游景区”，6月22日，苏州太湖游客中心正式投入运营。作为太旅的第一代导游员，我更有责任、更有义务为“全面走进太湖时代”、迎接“吴中明天更美好”而奉献青春。

来到太旅，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。

二、敢于迎接挑战，争做政务导游员

自7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。其中政府类接待团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。

游客中心接待方面，43批次客人中，包括俞书记、金区长在内的政府类接待14次，兄弟单位以及旅行社老总参观团9次。我不断推陈出新，整理完善游客中心讲解词，以“接的不同人，说不同的话”为标准，渐而讲解得到了领导的悉心指导与高度肯定。

三、勇于担责扛担，配合组长工作

8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，同城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，太湖绿v站在我们游客中心正式运行。作为吴中区团代表，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，太湖绿v站被团区委授予“优秀志愿者组织”，本人也被授予“吴中区生态环保志愿者之星”称号，还被团区委推荐为“苏州市优秀青年志愿者”荣誉候选人。

四、乐于参加活动，提升综合素养

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。在刚刚结束的吴中区讲解员大赛上，我一举夺得“金奖”，为公司赢得了荣誉。

五、勤于学习思考，不断夯实基础

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，与太旅共同发展，再创佳绩!

**导游员工作总结篇九**

身为景点导游员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，只有十分的信心，才能做成九分得成绩。以下是本站小编为您整理的“景点导游员个人工作总结”，供您参考，更多详细内容请点击本站查看。

景点导游员个人工作总结【一】

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空气，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，觉得这个工作还是很不错的，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07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，09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，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2024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。

景点导游员个人工作总结【二】

我是导游部的成员顾德乐。今年7月8日，我走出旅校门，变成社会人，光荣的成为了太旅的一员。我非常高兴，这高兴不仅源于我对导游这一职业的向往，更有我对能在太旅扎根、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太旅大家庭的温暖，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：

一、善于适应环境，做合格职业人

回顾20xx年，是极不平凡的一年，也是充满希望、迎接挑战的一年。今年1月16日，吴中太湖旅游区正式荣膺“国家5a级旅游景区”，6月22日，苏州太湖游客中心正式投入运营。作为太旅的第一代导游员，我更有责任、更有义务为“全面走进太湖时代”、迎接“吴中明天更美好”而奉献青春。

来到太旅，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。

二、敢于迎接挑战，争做政务导游员

自7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。其中政府类接待团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。

游客中心接待方面，43批次客人中，包括俞书记、金区长在内的政府类接待14次，兄弟单位以及旅行社老总参观团9次。我不断推陈出新，整理完善游客中心讲解词，以“接的不同人，说不同的话”为标准，渐而讲解得到了领导的悉心指导与高度肯定。

三、勇于担责扛担，配合组长工作

8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，同城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，太湖绿v站在我们游客中心正式运行。作为吴中区团代表，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，太湖绿v站被团区委授予“优秀志愿者组织”，本人也被授予“吴中区生态环保志愿者之星”称号，还被团区委推荐为“苏州市优秀青年志愿者”荣誉候选人。

四、乐于参加活动，提升综合素养

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。在刚刚结束的吴中区讲解员大赛上，我一举夺得“金奖”，为公司赢得了荣誉。

五、勤于学习思考，不断夯实基础

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，与太旅共同发展，再创佳绩!

景点导游员个人工作总结【三】

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2024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”!

**导游员工作总结篇十**

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！

我很幸运我考上了梦寐以求的导游证。后来进入中国文化国际旅行社，踏踏实实从导游做起认认真真的为游客服务用我的真心换取他们的笑容呵呵。同时我在这里也向所有的苏州导游发起倡议“做一个名干干净净的导游、不赚黑心钱、不强迫购物、不强迫游客消费、不在宣传中有虚假信息”。

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空气，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，让我正式加入了苏州地接导游的队伍，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，经过了一年多的历练，我开始赚钱了，觉得这个工作还是很不错的，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。

从刚开始选择做兼职，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，以前的客人很友好，根本别说是投诉了，他们来到苏州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，我们极力再维护苏州旅游的形象，我们旅游发展慢，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，我真的很欣慰我们苏州的旅游环境一直能健康的发展。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn