# 最新导游个人工作总结(通用8篇)

来源：网络 作者：蓝色心情 更新时间：2025-01-02

*总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。什么样的总结才是有效的呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢!导...*

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。什么样的总结才是有效的呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢!

**导游个人工作总结篇一**

今年上半年可以说是我丰收的一年，以往的我都是坐在计调的位置操纵团队，安排客人吃住行游购娱。但是今年我可以冲到旅游工作的第一线去，去给客人介绍我们祖国的山山水水、介绍我们大连这座城市的春夏秋冬。

介绍我们的大海、介绍我们的广场介绍我们的文化、介绍我们大连的每一个角落。我的国导证、正因为有了证我得意实现我的人生梦想，去完成我的人生使命。

由于拿证时已进入旅游旺季我便做着兼职导游工作，忙忙碌碌的每一天穿行在每个旅行社的办公室和景点之间，其中有xx旅行社等等。

在有限的时间里尽量多的为游客多做介绍、多做讲解、多服务、多微笑是我做导游的宗旨。我相信只有真情的讲解、周到的服务、微笑待人、游客才会玩的开心，作为一名大连导游员我代表的不仅是我自己、不仅是我的旅行社，我代表的是我们这座城市，大连是一座海滨城市有着数不清的奇景异观。这么漂亮的城市不能因为导游的服务差而让游客对其有反感。

作为一个海边城市的导游、作为我们八零年代的尾巴，我们的服务不仅仅停留在只会讲解几句导游词那么简单！要学会无微不至，游客的每一个动作、游客的每一个眼神、你都要了解他想需求什么？这才是一名懂得游客心理的好导游、这才算是好导游。

就是我有幸参加辽宁省举办的导游大赛，感受了赛场的争锋对决也让我见识了我省其他地区导游员的水平，一句话人外有人天外有天我承认我的没有发挥好只因为我还不够努力，尽管我像考导游证那样三更午夜的看题，但是只要在努力一些在努力一些我也许就不会错两道题，也许就是全场的最高分。

郭老师说一句话令我印象深刻一身的武功让一道题给废了。我很服气但是我不甘心我等待着下一次的对决，但是对于我刚出茅庐的孩子能够参加比赛我已经知足。能站在省里的比赛场上也是一种磨砺，是金子总会发光的我等待着那一天。

我接待了一个又一个的团队，分享游客的酸甜苦辣，为他们排忧解难，把不愉快留给我。把快乐带回家，没有发生误船误机事故，完成了快乐而来满意而归的宗旨，因为平安、开心、快乐、比什么都重要！

**导游个人工作总结篇二**

20xx年马上就要过去了。今年是刚刚大学毕业，是工作的第一年，从毕业到现在，回想一下，收获还是颇丰的。

导游是一个从事服务的行业，而且很辛苦，当然见识也是颇多的，也很锻炼人。这几个月见到了很多的人，可以说见的人五花八门，城里的，农村的，高学历的，低学历的，有钱的，没钱的，和气的，暴躁的，各个行业的人，总结起来看，就是有素质的和没素质的。所以，对我认识社会上的人，了解这个社会，起来很大很大的作用，让我在毕业不久就很深的了解了这个社会，这是我当导游最最大的收获，可以说这半年的收获。

今年刚刚注册了ic卡，5月份拿了回来，很高兴，很想做全职的导游，找一家好的旅行社工作，但是没有经验，找工作的渠道也少，所以就做了兼职。因为没有经验，吃了很大的亏，旅行社真是一个挣钱的企业，不但可以挣到游客的钱，而且可以黑到导游的钱，真是佩服啊，也真为这个行业而担忧，导游的工作虽然收入不错，但待遇实在是太差了，可能是我刚涉足到这个行业，对这个行业还是不很了解，可能很多的旅行社的老总还是好的，但我遇到的那一个，我会记住一生的，真是有钱就能开旅行社了，素质真是差啊。

明年是我正式开始好好工作的第一年，心里充满了希望，希望明年是丰收的一年。希望我能找到一家让我满意的旅行社，认识更多的旅游界的朋友，让我能在这个行业中走的更远，走的更靠前，当然，不能离开那个主题，能挣到我理想的money，虽苦亦乐！今年冬天，我会花大力气给自己充电，提高自己的能力，掌握更多的知识，为今后的工作打下坚实的基础，争取明年有能力去参加中级导游员的考试，去参加明年的导游大赛，为自己的目标而奋斗！

**导游个人工作总结篇三**

xx年是不平凡的一年，xx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 。xx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。

**导游个人工作总结篇四**

接送站、团队餐、购物和个人习惯。接送站虽然不算复杂，也不太容易出现问题，但一旦出现，必定是大问题，接站失误会影响团队中所有游客的旅游情绪，之后在你带团过程会增加沟通障碍，送站则更为关键，一旦因为导游的工作失误而导致误机误站，所产生的损失包括补票费、住宿费和餐费等将全部由导游承担；在用餐方面，导游需要注意的是目前在北京团队餐的餐标通常很低，餐厅只能保证八菜一汤的数量，而质量方面就需要导游来监督了，导游通常要在接站时就为用餐上可能出现的矛盾比如用餐质量、餐厅环境和排队等问题做好事先铺垫，让游客有个心理准备，不至于在用餐开始时闹情绪；购物是导游创造收入的最佳途径，而游客对购物也有比较特殊的情绪，这一点上我们在下面的第六条中会做详细说明；关于个人习惯，这里要说的是卫生和安全方面，作为一个导游以室外工作为主，北京的天气相对干燥多风，对于个人卫生方面尤其注意，在夏天坚持每天下团后洗澡，避免身上出现异味，这是对游客的尊重也是对自己的尊重，在服装搭配上也要注意，我们建议在第一天接站时最好穿正装，以衬衫或西服为主给游客以职业导游的感觉，在后面几天由于需要长距离的行走和爬山，建议改为休闲装，不过要注意色彩的搭配；安全这里指的是财产安全，目前在北京，导游带团中涉及到的门票和餐费一般都由导游现金支付给对方，导游携带的包内时常会超过万元，还有用于餐厅和购物店的单据，导游要注意保管，避免遗失或失窃。

地陪、全陪和司机是一个服务集体，三人要在导游服务过程中及时商量工作的进展细节，以及应付可能出现的问题，一个团队对于旅游好坏的感受，很大程度取决于这个服务集体的合作情况。在这三人中地接导游要占主导地位，全陪和司机全力进行配合，但实际情况往往并不是这样，尤其是对新导游来讲。有时候全陪依仗组团社的名义对地接服务方面指指点点，不愿配合地接导游的工作，而司机有时也因为赚不到钱也会发牢骚，甚至与游客或导游争执，这是需要地接导游从中协调，来努力创造一个相对和谐的合作气氛。新导游在谈话技巧和为人处事方面可能还不够老到，但只要向对方表现出足够的诚意和耐心，相信无理取闹的人还是非常少的。作为地陪来讲，对全陪要主动争取配合，及时沟通信息；对司机要做到互相尊重、互相谅解。

对于游客，很多人旅游主要抱以猎奇、休闲和交流的目的来的，很少有想学习的，但北京的景点大多是历史景点，所以我们更需要把导游词做得更为诙谐幽默，使游客容易理解而且对导游大加敬佩。在带团过程中时常会出现各种问题，游客也容易对导游抱怨甚至是投诉，导游遇到问题时首先要想到顾及游客的感受，在第一时间安抚游客，对游客的态度要做到周总理说过的“不卑不亢、落落大方”八个字，不盲目接受游客过分的要求。

旅行社是导游的工作开始点，导游主要接触的社内工作人员为计调或计调经理，他的主要职责是负责给导游派团、落实旅游用到的房、餐、车等事宜，计调与导游属于上下级关系，在带团过程中，要服从计调对旅游活动的安排，配合计调落实各项工作细节。当然，有些旅行社有些不成文的规定，例如导游挣钱多了要给计调或经理送红包，俗称“打喜儿，在这里我们不鼓励这种行为，因为钱这个东西送得越多人家越不嫌多，把毛病惯出来，想改都改不了了。当然，对于一般感情上的交流还是可以发扬的，比如逢年过节给社里买点饮料什么的，这个到算不上是“打喜儿”的。与景区基本上是一种纯粹的工作关系，记得注意在进景区前佩带好导游证，配合景区的检票人员清点人数，在游览过程中出现紧急情况，比如游客受伤等要尽快与景区工作人员联系，争取他们的配合。

书上的东西是用来让你了解这个行业所必须明白的东西，把这些东西融会贯通，你才可以成为一个合格的导游，当然仅仅是合格的导游，要成为优秀的导游你还需要有很长的路要走。

要培养自己一个善于总结的习惯，在下了一个团之后，写一篇心得，记录下自己上团时经历的事情，遇到的困难，得到的收获等等，甚至可以详细到团队住宿饭店的评价，司机的信息，上团的收入等，坚持这个整理经验的习惯，你手上的这些资料，将是你在忙过第一年进入淡季后最好的学习材料。你会感觉你的带团技能比别的新导游要快数倍不止。很多老导游到现在还坚持着这个习惯。

欢迎词包括问候、自我介绍、城市介绍、旅游行程介绍、预先提醒、旅游注意事项等，前三项在书中已经有了比较详细的阐述，这里重点说说后三项，关于旅游行程介绍，主要是要游客明白自己在北京的这几天主要要去什么地方、吃什么风味、进什么商店，因为游客手里大多也有一份组团社发给的行程，所以这里导游的工作实际上是核对双方的行程有什么不同之处，如果只是时间上有些出入的话，向游客简单解释下就可以了，但如果发现有什么地方完全不同或缺少项目的时候要立即向旅行社汇报，以求得到及时处理。

预先提醒主要是防范在事后的游览过程出现了问题对游客产生的情绪影响，如果导游在事先有个铺垫，那么效果就会好很多，比如在用餐上，导游可以说，我们来北京旅游，由于价格的原因旅行社为大家安排的都是便餐，就是正规的中餐，但它并不是北京菜，所以大家要谅解，另外旅游旺季用餐高峰期间会餐厅会比较拥挤，请大家有个心理准备，这样可以防止之后很多游客的抱怨。旅游注意事项主要包括安全（旅游期间游客的人身安全和财物安全）、准时（强调团队的整体性和提醒游客注意守时）、卫生（景点卫生和车内卫生）、天气（提醒注意天气变化预防感冒）等四个方面，随着你带团经验的增加，你也可以自己在欢迎词中添加上一些你认为游客值得注意的东西。

关于欢迎词的形式，建议采用对话式或问答式，这样消除了导游照本宣科的死板形象，也可以顺便了解一下游客的实际情况，当你在讲完欢迎词后，应该做到对团队的人员构成、职业和收入等方面有了初步的了解。

欢送词包括回顾旅游过程、代表导游服务集体对游客的配合和理解表示感谢、征求游客的建议和意见、送上美好的祝福几个方面。欢送词是属于锦上添花的东西，前面的行程走的非常顺利，一段精彩的欢送词可以把游客的情绪推向最高潮，但如果之前发生了很多不愉快，即使欢送词做的再精彩也无济于事。

团队旅游中最精彩的当然是景点内的参观，但在整个游览过程中，车上时间一般要多于景点游览，在游客进入对你再生动的讲解也提不起精神的时候，做个游戏或讲个笑话就是最好的提神方法。游戏有很多的种类，导游根据游客不同的性格、职业找一些合适的来操作。笑话是一个很敏感的东西，很多地区的导游以讲或政治类的笑话为擅长，我们建议大家不要这样做，这样会降低你导游的身价，让人觉得你像是个哗众取宠的小丑。建议大家可以去上网找一找，或者直接从一些传统的相声段子中截取一些精华，讲笑话也同样可以表现出人的修养。在市内堵车、长城回来的路上、游客出现抱怨情绪等时候，组织一些活动是非常明智的选择。

导游是一项前途光明的工作，但从统计数据上讲，导游工作的平均年限在3—4年，很多导游在入行一两年就转做其他了，可能因为收入与支出不成正比；旺季身体过度疲劳；经常受委屈等很多原因，就不一一赘述了。所以，行内开玩笑地讲，当你工作的第二年时，就已经是老导游了。那时候，你在带团中可能已经有跟你团学习的新导游了。而你的收入，也比第一年有了很大的提高。这时候很多导游开始进入了一种骄傲自满、不求上进的阶段。说话的时候没有了以往的谦虚，变成更多的自我吹嘘和夸夸其谈；放弃了继续学习提高的努力，进入了一种花天酒地的生活。

还有不少导游沾染上了行内最流行的通病——吹牛，就是把自己带团中取得的“战绩”添油加醋地向同行介绍，不分场合地点，甚至在公交车中打电话说这事也是旁若无人。且不说这些行为让很多同行嗤之以鼻，就说造成公众的社会影响有多恶劣，导游更应该为维护自身职业的良好舆论环境作出努力。真正的导游在什么情况都不应该放弃学习，更不能放弃谦虚的态度，态度是决定一切的。导游也是人，但导游应该是一个谦虚谨慎、八面玲珑的人！

**导游个人工作总结篇五**

我是导游部的成员xx。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：

回顾xx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。

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。

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“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。在刚刚结束的吴中区讲解员大赛上，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。

**导游个人工作总结篇六**

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。

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。

\"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。

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。

3、多沟通、交朋友。沟通要从了解做起，旅游者的性格大致分为两大类：外向型、内向型。外向型的活泼、爱交际、喜讲话、多点子、热心肠，另一面又急躁、好动、好胜、散漫，这类人好沟通，但不稳定。内向型的稳重、冷静、有主见、情绪稳定，另一面少言、孤傲、忧郁，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。

**导游个人工作总结篇七**

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。

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，时不时的喊出他的名，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!

**导游个人工作总结篇八**

回顾的工作，我在公司领导及各位同事的支持及帮助下，顺利完成了公司每次分派的带团任务。尽自己最大的努力做好每一个景点的讲解工作，争取能达到游客百分之百的满意，为三元国际旅行社的声誉；以及未来的发展，贡献着自己的力量。

1.在带领旅游团游览景点过程中，不再只是单一的讲解景点历史，而是结合天津近几年的发展概况，及未来发展计划系统讲解给游客，进而展现一个近代与现代相结合，高速发展中的天津市。

2.加深与游客的交流，在最短的时间内融入到游客当中。并像陪伴家人一样对待全团每一位游客，尽量满足游客所提出的要求，虚心听取游客的建议，以最好的服务让每一位游客开心而来满意而归。

3.在旅行社规定范围内，为我社及个人争取最大的经济效益。

4.在工作过程中，不断的像我社同事及其他旅行社导游学习，借鉴先进的带团模式，充实自己文化修养，进而提高自己的业务能力。

5.在接到社里分派接团通知的情况下，提前做好行程计划，与全陪或领队及时沟通，以便在第一时间掌握本次团队的第一手资料，从而更好的安排时间与行程，以避免因沟通不及时导致的时意外状况的发生，而导致游客的不满。

以上几点是我个人在这一年工作中学习和总结出的经验，同时经过这一年的工作也锻炼了我自己的协调办事能力和文字言语表达能力等方面，保证了每次接待旅行团的工作都能正常顺利的进行，以精神饱满的状态对待每一天的工作任务，热爱本职工作，积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业性；责任心，努力提高工作效率及工作质量。

在这一年的工作中我个人也存在一些问题，比如工作还不够细致，由于个人脾气秉性容易与同事造成不愉快等等，在未来的时间里我会努力改正自身存在的`问题，希望社领导和各位同事多帮助我，指出我的缺点和不足。我会虚心听取，及时改正。

在新的一年里，我决心认真提高业务工作水平，为我社经济效益的发展贡献自己全部力量，在新的一年里我将在以下几点进行加强以便于更好的完成社里布置下的每次带团任务：

1.加强学习，拓宽知识面，努力提高自己的文化素养，认真学习旅游专业知识以及相关常识。

2.关注本地旅游业发展走向，从而在工作中对自身的不足加以调整，以较强的针对性，针对不同群体的游客不同模式不同主题的讲解。

3.及时了解同业竞争对手先进理念，以及新的举措且及时向领导汇报，以便领导作出发展计划及工作调整。

4.对内完成好每一次接团任务，对外尽自己最大努力提高三元旅行社良好声誉。

以上是我在新的一年里为自己制定的工作方向及目标，希望在社领导和各位同事的帮助下完成，另外在的工作当中，我衷心的希望社领导能够加大力度，多方面的搜集，听取对我社发展有益的意见。各位同事能够积极献策，不遗余力的为我社发展作出贡献，我社可以采取奖赏制度，凡采纳的意见或有利于我社发展的计划，应给予一定的表扬物质上的奖励，以调动每一位员工的工作积极性。

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