# 2024年导游员工作总结(大全14篇)

来源：网络 作者：青苔石径 更新时间：2024-07-23

*总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意...*

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢!

**导游员工作总结篇一**

我是自助游自驾游服务中心的导游，我叫薛静芳，今天很荣幸能够站在这里与我们大家一起学习一起总结经验。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，这些东西在书本上中是学不到的，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的磨练。

记得杨总说过：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的整体形象，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，但我会进我最大的努力做好每一件事！

谢谢！

**导游员工作总结篇二**

b、个人编写实习日志

5月18日

上午：八点坐校车前往大雁塔广场和陕西历史博物馆进行景点实训导游讲解

下午：回学校准备实习报告以及个人编写实习日志

5月19、20日

5月21日

上午：准备我们各自的实习报告

下午：a、两点四十准时到达兵马俑进行景点实训导游讲解

b、个人编写实习日志

**导游员工作总结篇三**

导游，是一门终身的学，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，为旅游事业贡献自己的力量。以下是本站小编为您整理的“带团导游员工作总结”，供您参考，更多详细内容请点击本站查看。

带团导游员工作总结【一】

我不想感叹时间的匆匆，可是他的流逝就像针尖上的一滴水滴在大海里，我的日子滴在时间的流里，没有声音，也没有影子。蓦然回首，竟然觉得两手空空。xx年已然逝去，我的xx也注定了是失去远远超过收获的一年。如果有可能我愿意将这一年我从的人生中砍去，但是来的依然来着，去的依然去着。我们终究还是要面对我们自己的生活，就像有很多事情不是我们不愿意相信但是他依然存在一样。或许这也是我的工作总结迟迟不愿落笔的原因吧。

不得不承认xx年因为我个人家庭的原因给工作带来了很大的影响，无论是工作时间还是工作状态都深受其害。去年过完春节才回到单位工作已经是二月份了，五月份又回家，七月底才来，断断续续的工作状态也跟着时间变得七零八落。

真的不知道这一年有什么成绩可言，如果非要说的话我觉得应该是心态的成熟心智的成长吧。岁月只能让我们变老唯有经历了才能让我们更成熟。从参加工作到现在一直是以带团为主，带了那么多团，去了那么多地，见了那么多人，俨然已经不是刚刚走出校门的那个大学生了，我觉得我最大的收获就是成熟。我觉得我以前给客人的感觉应该是青涩，老实;我想我以后给客人的感觉应该是稳重，老练吧。但是我觉得吾生也有涯，而知也无涯，不管到什么时候我们都应该保持一颗赤子之心。

在我的认知中从事旅游行业都是这样一个成长模式：首先都是要先从导游开始，在带团的过程中摔打磨练。时间长了慢慢的了解了旅游团，才开始做前台接待，销售旅游产品。慢慢的时间更长了就可以做计调，自己制定旅游产品。以前在单位带团的主力是我和小于，几乎所有的团都是我和小于来带，我没有时间就排小于，小于有团就排我。小于是科班出身，虽然比我进单位晚，但是一来就是成手，所以在工作的过程中我总是愿意和小于比着来做，看看谁带的团，谁带的团更好。虽然从来没有人说我和小于谁带团带的更好，但是我自己心里知道，我和小于还是有一定的差距，或许是女生本身在工作中就比较讨巧占便宜，或许是小于的个性更容易得到客人的认可。但是我一直在默默努力希望能够另辟蹊径可以在文化知识上更胜一筹，所以每次带团我都会认真准备。去网上查找各种资料，尽可能多的准备和旅游目的地相关的种种。还记得以前和陈茂霞在一起的时候她说过的话，所有的导游都是一开始带团每次都认真准备，慢慢的时间长了就得过且过了，不知道你会坚持多久。虽然她现在已经不在单位了，但是我想告诉她，我不知道我还能坚持多久，但是我还在坚持。我觉得只有这样才能不让自己和小于差的。

慢慢的小于已经从导游的主力军中渐隐渐退成为了前台接待中的中流砥柱。后来来的小敏慢慢顶替了小于的位置，再看看自己仍然混迹于导游的队伍当中。不知道导游是不是必须要转变成前台接待，说句心里话做导游早出晚归，风餐露宿确实辛苦，但是与做前台接待相比较做导游真的更接近于自己喜欢的那种工作的感觉。我觉得每一次带团都像是一次战斗，我们在出发之前永远也不知道这个团一路走下来会发生什么，有可能是突发的状况，有可能是难忘的瞬间;每一次带团又像是去完成一件艺术品，看似一程不变但是只有自己知道自己为尝试着改变而做出的努力。我喜欢带团做导游，趁着年轻的时候多跑一跑转一转没有什么不好，但是岁月如梭人生易老，随着时间的流逝我们的年纪越来越大，四处奔波终究不是办法，我们终究还是要回到前台来做前台做接待做计调。

不用别人说自己也知道自己前台做的不好，我觉得不是我自己知识的欠缺，也不是自己能力的不足，最重要的还是心态吧。我总觉得人生苦短，人活着不容易，所以不想让自己活得太累，不管做什么事都是随性随心。自己不喜欢做的事总是听之任之，不愿意勉强别人也不愿意勉强自己。或许在别人看来我就是不求上进，自甘堕落，我从来也不解释，理解你的人根本就不需要解释，不理解你的人解释也是枉然。但是话又说回来，人生能有几回搏，今日不搏何时搏。人活一世也不能只做自己喜欢做的事，就像我们要想活得健康不能只吃自己喜欢吃的食物一样。记得上大学的时候著名美国心理学家马斯洛独创的一个概念叫高峰体验(peak experiences)，即每个成功人士人生命中曾有过的一种特殊经历，感受到一种发至心灵深处的颤栗、欣快、满足、超然的情绪体验，由此获得的人性解放，心灵自由，照亮了他们的一生，让他们获得了人生的巨大成功。我想我做前台接待以来一直缺少这样一种高峰体验，我也尝试过逼自己一把，努力去做试图能在前台接待的过程中找到这样一种高峰体验。

带团导游员工作总结【二】

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，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!

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，鸡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。

每个导游带团，都会碰到客人这么问：哇，导游，真是个好职业，一个月你们挣多少呀?上万吧?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!

带团导游员工作总结【三】

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c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”。为了更好的为游客服务，我努力加强自身的化修养，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”。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。

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的原因。

导游，是一门终身的学，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。

**导游员工作总结篇四**

1、讲座分析

关于xxxx年5月11日在旅游资源实验室樊老师的讲座，我觉得非常的精彩，给我们的实习和将来走上工作岗位有非常大的帮助。樊老师主要是生动地给我们讲了她自己在从事旅游工作的过程中发生的事例，以及在从事旅游工作中应该致意的相关事项，我认真听讲得出我所学到的几点：

首先樊老师说作为一个导游员应该具备五点：讲解员，服务员，宣传员，调研员，安全员。

(1)一个导游员是一个讲解员。导游就是为旅游者引路并为其做讲解服务的，帮助旅游者完成游览参观过程的人，因此导游员必须为旅游者提供优秀的讲解服务，使其能够了解景点知识，更好地达到游览参观的效果。

(2)一个导游员是一个服务员。导游员就是在旅游者游览参观的过程中提供向导服务，讲解服务和生活服务及其他相关服务的人员。因此，旅游者向导游员提出相关要求时要为其提供应有的服务。

**导游员工作总结篇五**

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。)

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。

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。

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。

**导游员工作总结篇六**

不知不觉间我做导游已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”!

**导游员工作总结篇七**

xx年7月我荣幸的成为的员工。在这一年中，很感谢单位领导不断给我学习历练的机会，使我从一个刚走出校园的学生慢慢掌握学习实践经验和知识；同时在同事的帮助关怀下，也使我更快的融入了xx黄河风景名胜区这个大集体。现将一年的工作做一个简要总结。

刚到景区的第一天，是很炎热的一天。在领导的带领下我来到了景区游客服务中心，我光荣的成为了一名景区导游员。导游的主要职责是安排游览活动。根据旅游接待计划合理安排团队在景区游览活动。做好接待工作。具体落实团队在当地的食、注行、游、购。娱等各项服务；最重要的就是导游讲解。负责团队在景区参观游览中的导游讲解。

所以作为一名导游首先就是要熟悉景区的概况，领导和同事为我找来了景区的简介和导游词，但由于当时对景区的印象还停留在学生时代的游玩印象，第二天我就按照同事说的方法拿着导游词在景区里面熟悉每一个景点，同时结合导游词更深一步的了解各个景点。用这种方法很快了解了游览景区的路线，导游词也记住了大部分。第二个月我就开始单独接待导游，当然刚开始导游还是很紧张也出了很多的小错误，不过在实践中寻找不足、在实践中不断学习。慢慢的我也成为了景区一名合格的导游员。

xx年8月中旬，管委会领导为我们所有旅游的员工组织了一次拓展训练活动，这次的拓展训练我会一生铭记。在这次拓展中我和更多的同事有了更多的接触，也让我更快的融入到了集体当中。同时通过拓展我也学到了很多平时接触不到的知识。同时我也被抽调到考核培训组协助收集整理关于景区的考核培训手册。在这期间我的写作能力大大提升，同时也学到了很多关于文字整理的技巧和宝贵经验。

xx年对我是一个跨越的一年，由于景区的体制改革和人事变动，我从游客服务中心来到了市场拓展中心工作。在市场拓展中心我主要负责的旅行社和媒体记者联系的工作。刚到市场拓展中心有很多工作都不熟悉，在郝处的耐心指导下和同事的帮助下，自己才能很快的投入到工作其中。在市场拓展中心虽然忙碌但是很有乐趣，有更多与外界接触的机会当然我的交际能力也得到了很大的提升。

在这一年的工作中，我在思想方面也从刚出校门的莽撞天真慢慢的学会耐心、细心、恒心。做事情之前学会分析，在实践过程中才会避免很多不必要的问题。虽然在这一年的工作中我学到了很多，但是在以后的工作中我还要继续再接再厉，让自己在岗位上做的更好。

**导游员工作总结篇八**

上午：八点到十二点在旅游资源实验室观看导游业务碟片

b、个人编写实习日志

5月11日

上午：十点到十二点在旅游资源实验室听取樊老师的精彩报告

b、个人编写实习日志

5月12、13日

b、个人编写实习日志

5月14日

上午：十点到十二点在旅游资源实验室进行第一、二、三组的模拟讲解

**导游员工作总结篇九**

身为一名景区导游，在工作完成之际需要写出自己的工作总结。下面是本站的小编为大家收集整理的“景区导游员工作总结”，供大家参考！希望能够帮助到大家！更多精彩内容请持续关注本站！

景区导游员工作总结【一】

xx年7月我荣幸的成为的员工。在这一年中，很感谢单位领导不断给我学习历练的机会，使我从一个刚走出校园的学生慢慢掌握学习实践经验和知识；同时在同事的帮助关怀下，也使我更快的融入了xx黄河风景名胜区这个大集体。现将一年的工作做一个简要总结。

刚到景区的第一天，是很炎热的一天。在领导的带领下我来到了景区游客服务中心，我光荣的成为了一名景区导游员。导游的主要职责是安排游览活动。根据旅游接待计划合理安排团队在景区游览活动。做好接待工作。具体落实团队在当地的食、注行、游、购。娱等各项服务；最重要的就是导游讲解。负责团队在景区参观游览中的导游讲解。

所以作为一名导游首先就是要熟悉景区的概况，领导和同事为我找来了景区的简介和导游词，但由于当时对景区的印象还停留在学生时代的游玩印象，第二天我就按照同事说的方法拿着导游词在景区里面熟悉每一个景点，同时结合导游词更深一步的了解各个景点。用这种方法很快了解了游览景区的路线，导游词也记住了大部分。第二个月我就开始单独接待导游，当然刚开始导游还是很紧张也出了很多的小错误，不过在实践中寻找不足、在实践中不断学习。慢慢的我也成为了景区一名合格的导游员。

xx年8月中旬，管委会领导为我们所有旅游的员工组织了一次拓展训练活动，这次的拓展训练我会一生铭记。在这次拓展中我和更多的同事有了更多的接触，也让我更快的融入到了集体当中。同时通过拓展我也学到了很多平时接触不到的知识。同时我也被抽调到考核培训组协助收集整理关于景区的考核培训手册。在这期间我的写作能力大大提升，同时也学到了很多关于文字整理的技巧和宝贵经验。

xx年对我是一个跨越的一年，由于景区的体制改革和人事变动，我从游客服务中心来到了市场拓展中心工作。在市场拓展中心我主要负责的旅行社和媒体记者联系的工作。刚到市场拓展中心有很多工作都不熟悉，在郝处的耐心指导下和同事的帮助下，自己才能很快的投入到工作其中。在市场拓展中心虽然忙碌但是很有乐趣，有更多与外界接触的机会当然我的交际能力也得到了很大的提升。

在这一年的工作中，我在思想方面也从刚出校门的莽撞天真慢慢的学会耐心、细心、恒心。做事情之前学会分析，在实践过程中才会避免很多不必要的问题。虽然在这一年的工作中我学到了很多，但是在以后的工作中我还要继续再接再厉，让自己在岗位上做的更好。

景区导游员工作总结【二】

xxxx年是不平凡的一年，xxxx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xxxx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。

景区导游员工作总结【三】

我是导游部的成员xxx。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，xxx湖旅游区正式荣膺“国家5a级旅游景区”，6月22日，xx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xx时代”、迎接“xx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xx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“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。

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xx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！

景区导游员工作总结【四】

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20xx年画上句号了。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。

在导游年审培训的会议室里，xx省旅游协会副会长xxx现场为我们授课，他从旅游与文化的融合、xx旅游的发展前景和导游人员的素质要求等方面进行了精彩讲解！

导游是旅游业不可缺少的组成部分，它是旅游业的灵魂，是旅行社的支柱。某种意义上来说，导游人员是一个地区形象的体现，也是了解一个城市的窗口。 导游是什么？用xx省旅游协会副会长xxx的话来说，导游的言谈举止、素质修养不仅直接反映出一个城市精神文明的素质修养，而且也折射出一个城市旅游行业的品质建设。半城山半城水是xx的一道美丽风景线，而导游是向中外游客传达城市形象的使者，是一个城市的名片。“一名真正的导游员，就是一个城市的形象大使。我们希望可以借助各种大赛和培训，发现和培养出更多的优秀导游人才，进一步提升导游素质，推进xx旅行社行业品质建设，推动旅行社行业转型升级，使之成为中国优秀城市xx一张亮丽的城市名片。 同时呢，他也说由于媒体长期以来对个别导游出现不规范行为的报道过于频繁，对旅游行业造成了较大的负面影响，从而使旅客积累起对导游的不信任感。导游队伍到自身形象的重要性，要自立、自强、自爱、自信。媒体的监督是一件好事情，相信随着市场的规范，企业的成熟，导游的形象也会逐步得到认可。同时，社会和旅游企业也要逐渐提高对导游的认识，因为导游是人才、是生产力、是效益。只有吸引优秀人才的加入旅游行业才能实现可持续发展。中国已经是一个旅游大国，将要成为旅游强国，中国导游将成为一个高尚的职业，这不是因为导游收入多，而是因为导游的阅历和学识高，因此即要保证导游的权利和利益，同时也要对导游的责任提出要求。

市旅游局助理调研员xxx同时也出席了开班仪式并且讲话。针对现行的导游培训内容方法单一、管理滞后不能适应新形势下旅游业发展的实际，她对今后的导游培训工作提出明确的要求。一是改革现行的导游培训方法，更新培训内容，提高培训质量，使导游培训工作更加规范化、制度化。通过不断加强对导游人员的职业道德、职业纪律教育和规范的培训考核，提高导游人员的思想素质和职业道德水平。二是重视导游人员的日常培训。旅行社应充分利用淡季对本单位导游人员进行集中培训，建立本单位导游人员日常培训档案，并在年终将本年度开展导游人员日常培训情况，包括培训时间、培训形式、培训内容、参加人数、考核情况上报市旅游局，作为导游年审和旅行社考核重要指标。三是导游人员要加强自身建设，平时要注重学习，以自学为主，注意理论联系实际，加强自身修养，要珍惜每一次的培训。

从懵懂到认知，掐指一算做兼职导游已有3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！

**导游员工作总结篇十**

b、个人编写实习日志

5月15日

上午：十点到十二点在旅游资源实验室进行第四、五、六、七组的模拟讲解

b、个人编写实习日志

5月16日

b、个人编写实习日志

5月17日

上午：九点准时到达半坡博物馆进行景点实训导游讲解

**导游员工作总结篇十一**

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20xx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”!

**导游员工作总结篇十二**

景点导游员工作总结【一】

在这一年中，很感谢单位领导不断给我学习历练的机会，使我从一个刚走出校园的学生慢慢掌握学习实践经验和知识;同时在同事的帮助关怀下，也使我更快的融入了郑州黄河风景名胜区这个大集体。现将一年的工作做一个简要总结。

刚到景区的第一天，是很炎热的一天。在领导的带领下我来到了xx景区游客服务中心，我光荣的成为了一名景区导游员。导游的主要职责是安排游览活动。根据旅游接待计划合理安排团队在景区游览活动。做好接待工作。具体落实团队在当地的食、住、行、游、购。娱等各项服务;最重要的就是导游讲解。负责团队在景区参观游览中的导游讲解。所以作为一名导游首先就是要熟悉景区的概况，领导和同事为我找来了景区的简介和导游词，但由于当时对景区的印象还停留在学生时代的游玩印象，第二天我就按照同事说的方法拿着导游词在景区里面熟悉每一个景点，同时结合导游词更深一步的了解各个景点。用这种方法很快了解了游览景区的路线，导游词也记住了大部分。第二个月我就开始单独接待导游，当然刚开始导游还是很紧张也出了很多的小错误，不过在实践中寻找不足、在实践中不断学习。慢慢的我也成为了景区一名合格的导游员。

xx年8月中旬，管委会领导为我们所有旅游的员工组织了一次拓展训练活动，这次的拓展训练我会一生铭记。在这次拓展中我和更多的同事有了更多的接触，也让我更快的融入到了集体当中。同时通过拓展我也学到了很多平时接触不到的知识。同时我也被抽调到考核培训组协助收集整理关于景区的考核培训手册。在这期间我的写作能力大大提升，同时也学到了很多关于文字整理的技巧和宝贵经验。

xx年对我是一个跨越的一年，由于景区的体制改革和人事变动，我从游客服务中心来到了市场拓展中心工作。在市场拓展中心我主要负责的旅行社和媒体记者联系的工作。刚到市场拓展中心有很多工作都不熟悉，在郝处的耐心指导下和同事的帮助下，自己才能很快的投入到工作其中。在市场拓展中心虽然忙碌但是很有乐趣，有更多与外界接触的机会当然我的交际能力也得到了很大的提升。

在这一年的工作中，我在思想方面也从刚出校门的莽撞天真慢慢的学会耐心、细心、恒心。做事情之前学会分析，在实践过程中才会避免很多不必要的问题。 虽然在这一年的工作中我学到了很多，但是在以后的工作中我还要继续再接再厉，让自己在岗位上做的更好。

景点导游员工作总结【二】

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2024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!

景点导游员工作总结【三】不知不觉间我做导游已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”!

景点导游员工作总结【四】

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。

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xx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。

**导游员工作总结篇十三**

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留在湖南海外旅游郴州分公司，希望自己理想的翅膀再次飞翔。

接下来5月的时候带了一次山东半岛团，由于那次飞机延误，临时应变能力较差，又加上一些主观和客观的原因使自己对那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。

我的感悟：我认为一名合格的导游应具备：丰富的文化知识，较强的组织应变能力，高度的责任心。因为旅行社的一个团交给导游就是对他的信任，导游的好坏直接关系着旅行社的利益和信誉，不管团大团小都应像第一次带团时那样认真、谨慎。遇到问题时不能逃避，要就地解决，不能带回组团社。导游工作是和人打交道的行业，要想和人打好交道，就必须了解各种人的性格，什么性格用什么办法对待。不过我认为，最重要的一点还是自己要先学会做人。对待客人要像对带待亲人那样关心，不但要关心而且还要周到，只关心不周到是没有用的。很多人会说：“像对待亲人那样？我做不到！”但我坚信，付出与回报是成正比的。只要你真诚付出就会名利双收。

**导游员工作总结篇十四**

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。以下是本站小编为您整理的“地陪导游员工作总结”，供您参考，更多详细内容请点击本站查看。

地陪导游员工作总结【一】

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。

地陪导游员工作总结【二】

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!

地陪导游员工作总结【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\*\*旅游总公司，希望自己理想的翅膀再次飞翔。

接下来20xx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”!

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