# 导游个人总结报告(通用8篇)

来源：网络 作者：雨雪飘飘 更新时间：2024-06-16

*报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。写报告的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一...*

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。写报告的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

**导游个人总结报告篇一**

2024年就要过去了，下面我将按照领导的统一要求和标准，对于今年的个人工作情况和公司的经营管理以及未来个人的职业规划三个方面做一下本人的观点和看法。

在领导和全体各部门经理、同事的共同努力下，今年的个人工作取得了一个新的台阶，作为今年初到公司到现在与公司全体同仁共同经历的这个不平凡的x年，我深深感受到公司大家庭的温暖，领导的关心，同事的帮助与支持，使我的工作能够顺利的展开，并且取得了一定的成果，自己也在不断的实践当中取得了个人的工作上的突破和成长，这是和全体同事的共同努力所不能分开的，当然面对工作当中出现的一些压力和工作上的失误，我深刻的意识到，只有正视自己的不足，勇于开拓创新，发挥全体同事的聪明智慧，才能解决工作当中的一些疑难，和不必要的困扰，回顾2024年，是不平凡的一年，是充满希望的一年，也是充满挑战和压力的一年，作为个人来说，我总结了一年来个人业务的详细情况，出差共计x次，参与大小会议共计x次，带团共计x次，接待x次。希望自己在新的一年里，工作顺利，能够有更多的机会参与到公司的各个大小会议，旅游接待当中去，为公司尽自己的一份力量。

旅游爱好者协会内部虽然分为很多的部门，如：导游部，外联部，组织部等等，但是工作起来各个部门都是互相合作，齐心协力地把协会的工作按时按质地完成。在我刚接手导游部这个部门时，我对这个部门的工作还不是很熟悉，不清楚导游部具体是做什么的，心里总是怕怕的，怕自己做不来，做不好。

但是，随着协会工作慢慢展开，我逐渐开始清楚自己部门要做的工作，就像要组织一次旅游活动，导游部首先就应该设计几条可行的旅游线路，然后再与其它部门进行讨论，选出一到两条比较好的路线，拿去宣传。等印好宣传单，然后就分派人道各大饭堂门口去宣传我们的旅游路线。如果到时候有足够的人报名，我们就组成一个旅游团，为他们订车，买保险，买门票，并为他们提供导游为他们服务等等，我印象最深刻的一次就是带团到xx国家森林公园，虽然我当时还没有考导游证，但是因为在旅游爱好者协会，所以我有这个机会去带团。

但是那是我第一次带团，因为我从来都没有带过团，也没有跟团的经验，虽然我的专业是学旅游的，理论上的东西我学得挺多，但是说到实践方面，我就很缺乏，所以，第一次自己一个人带团，让我感觉很有压力，怕遇到一些特殊的情况不会处理，但是到了出团的那一天，我的工作开展得都很顺利，一切都没有我想像中的那么复杂，最后，整个旅游活动在一片欢乐中结束。这一次的带团，让我学到了很多平常在课堂上都学不到的东西，让我对下次的带团更有信心。

在招了新的干事后，我们曾计划先带干事到xx最有名的xx山去旅游，但是那时因为xx传染得很厉害，学校和学院都不让学生单独组织旅游活动，所以，我们的活动被迫取消了。后来，有我们协会上一届的师兄师姐组织到我们学校的后山去爬山，当我们爬到山顶的时候，从山顶望下来，看到我们学校灯火通明，真的是一幅美丽的夜景。总的来说，上个学期我们协会的旅游活动还是组织得比较少，希望在这个学期里我们可以组织多一点的旅游活动，培养更多有经验的师弟师妹。

在当干部的一年里，我学到了很多的东西，我要感谢旅游爱好者协会，因为有旅游爱好者协会，我才认识到一些这么好的朋友，学到这么多有用的东西，发现旅游是这么有意义的活动。

**导游个人总结报告篇二**

导游(ic卡)证编号：d-6599-0034052012年导游年审培训结束了，参加培训总的感觉是，走出去，可以知道自己能力与水平，也可以知道别人的长与短，有助于完善自己，丰富自己，提高自己。导游的知识好比是文化大超市，要上知天文地理，下知鸡毛蒜皮。如果一个人有一桶水的知识和能力，再去做一杯水的事情，我相信就会做得很出色。通过这一阶段课程培训和认真学习，使自己知识面得到进一步扩宽，清楚认识到作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。下面我根据本次培训结合自己工作经验从以下几个方面来探讨如何才能迅速实现自己成为合格导游这一质的飞跃。

一、要学会为游客着想

客制造快乐，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。记得有次带团去南山，我是第一次去哪里，对那里具体情况不是很熟悉，到哪里后我没有想到山里羊肉那么贵，只是知道那里羊肉好吃，还比较有特点，在路上就给客人介绍那里怎么好玩，饭菜怎么好吃等等，可是到了那里不是这么回事，比我想象的差远了，怎么办呢?我不能让游客扫兴而回吧，我通过一些小游戏引导他们，让他们参观牧民家里并介绍牧民生活习惯和风土人情让他们对牧民有所了解，知道山区里的牧民生活艰辛，这里许多东西运到山里都是很不容易，尤其是蔬菜日用品等等。后来我的客人体谅牧民生活，吃的东西贵点也觉得还是可以接受的，也就没有计较那么多，度过开心的一天。因为他们知道我对他们是真诚的，真心的让他们在旅游中得到快乐，所以才配合我的工作为我着想。从此我得出导游工作是和人打交道的行业，要想和人打好交道，就必须了解每一位游客此行目的，每一位游客的性格爱好，采用不同办法对待，把游客集体利益和圆满完成带团任务放在首位。做到时刻鼓动游客不畏困难艰险，能在气馁时刻使游客面带微笑，能在困难中获得必要的外援，使游客始终对自己充满信心。加强游客的团结与协作精神，才能赢得游客的支持和帮助。不过我认为，最重要的一点还是真诚，把他们当朋友而不是我的客人，以最真最诚去关心他们，照顾他们，你真诚付出就会有回报。

二、学会换位思考

作为一名合格的导游我们要学会换位思考。把游客假想为你的亲人，使很多僵硬关系发生微妙变化，那样你肯定跑前跑后嘘寒问暖，把很多事情简单化，使游客在整个旅游活动过程中始终保持旺盛的精力、高昂的兴致。让他们觉得不虚此行，让他们留下难忘的印象。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。导游从接到游客开始，就和他们产生一种契约关系，也就意味着你必须把自己打进这个角色。我们必须把他们快乐高兴，遇到不快乐事尽量自己调整不要影响到游客情绪。这样你才能被他们接受。对于如何提高游客满意度我总结了如下几点：

(1)是要讲解生动。要安排多彩的节目、动听的故事和运用感人至深的情感来凭吊古迹文物，要充分考虑游客人身财产安全、旅游心理和个体细致生活服务。

(2)是要详细了解旅游全过程的各种情况，掌握及时与旅游团队进行有效沟通的方法。成功地带领、组织和引导团队，需要导游工作团队(全陪、领队、地陪、讲解员等)、司机和旅游者的互相支持，要详细了解旅游过程中的情况，掌握如何将了解到的情况告诉司机、团长和旅游者的渠道和方法，多采取鼓舞、激励等积极的办法引导大家顺利完成旅游活动。

(3)是要经常关心游客生活。要与游客打成一片，以自己的实际行动激发游客的旅游热情。要有自知之明，努力克服个人的缺点，充分发挥优点。

三、要善于把握时间

实践后的经验告诉我们，游客注意力往往集中在对新事物的开头，而不是在末尾。导游员对某一景点的讲解最佳时间控制在15分钟之内，如果天气异常冷热，那么讲解时间还要缩短。经验丰富的导游时常有这样一个感觉，在对新的景点讲解或介绍时，时间过长，游客的兴趣会大打折扣，就是在听讲的游客注意力也会下降。由此可见，导游员的讲解内容一般要以短小精悍为宜，时间过长只能让游客产生疲劳和厌倦情绪。那时，导游员辛勤的劳动只能在游客这种感情中付诸东流。为此，导游员面对游客进行讲解时，应当尽可能地简短精练。而内容因人而异。导游自己必须做到讲解内容根据客人的层次、兴趣、繁简适度，有计划性的算时间。比如走什么路，多长时间、应讲什么;什么样的客人适合搞什么娱乐活动，选择什么样讲解方法，确定什么样讲解主题，并将客人关心历史人物和事件引入到讲解词内，这样才能提高游客满意度，激发旅游者的游兴，使游客在整个旅游活动过程中始终保持旺盛的精力、高昂的兴致。介绍和讲解时一定要注意和讲究控制，任何长篇大论和不切实际的做法都不会起到应有的效果。换言之，导游员要善于控制讲解的时间，要尽可能地精练简洁和恰到好处。

四、把游客当做朋友

现在还经常收到游客问候和短信，我还和一些我曾经带过的游客成为朋友和同事。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，行程即将结束时，我一定会总结一下整个旅游行程，里面所有的景点都要说到，帮客人回忆一下，以免回去以后他们忘记了。另外再介绍一下他们没去过的地方，希望他们或亲朋好友以后再来。虚心的征求他们的意见和建议，设法让他们说出心中的不满，就算有一点小问题，他们回去也不会再提了。也许某天会在某条街某个路口撞见，一声问候一句轻叹，还是会记得我这张脸孔，我的声音。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。

**导游个人总结报告篇三**

本站发布导游个人工作总结报告，更多导游个人工作总结报告相关信息请访问本站工作总结频道。

本站工作总结频道为大家整理的导游个人工作总结报告，供大家阅读参考。

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。

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”！

**导游个人总结报告篇四**

今年\_\_月\_\_日，我们第一次参加了为期\_\_天的导游培训。作为一名导游，尤其是旺季，导游数量的不足使得导游的工作量非常大，我们利用这次的培训，了解导游业务的各方面知识，通过这次学习，我们对导游这个行业有了更深的了解和认识，对我们自己以后从事导游这一行业有了更明确的规划。

通过培训，我们学会了如何做一个合格的导游，如何做一个好的导游。以旅行社及景区的实际情况出发，结合导游实务老师讲解的知识和内容，让我们对导游的岗位职责、工作标准、工作内容，以及如何成为一名合格导游的基本常识有了一个更清晰的认识，对我们今后的导游工作有着很大的帮助。

导游，作为旅行社的门面，是旅行社的代表。导游的工作职责就是按照旅行社的规定，全心全意地为游客服务，并获得游客的满意。作为一个合格的导游，要严格遵守纪律，管理局下发的各项文件，按时完成旅行社下达的任务，并做到有令则行，有禁则止。导游要有责任心，导游是旅行社的代表，游客在旅行社里游玩的一切都由导游负责，因此，导游必须对游客负责任。

导游要讲究语言技巧，语言技巧是导游人员与游客交流思想，沟通感情的工具，是导游人员展示给游客，凭以立业的基础。导游语言技巧的重要性在于它是导游人员对游客进行导游服务的必备工具。导游人员只有掌握好了语言技巧，才可以更好的旅游讲解，从而为旅行社和导游人员带来更大的效益。导游人员应该使自己的语言技巧达到掷地有声，字字千钧，富于吸引力和感染力。

另外，我们这次也学习了导游词，一个好的导游词能让游客对旅行的行程更加了解，增加游客的旅游体验。

通过这次学习，我更加明白了导游的重要性，作为导游，不仅需要专业的知识，还需要很好的沟通技巧，能够很好的处理各种突发情况，这次的学习，让我对导游的工作有了更深刻的认识，让我对自己以后从事导游这一工作有了更明确的规划。

我将会更加努力的学习专业知识，不断的提高自己的专业素养，努力成为一个合格的导游。

**导游个人总结报告篇五**

在中国，凡希望从事导游业务活动的人都必须按规定参加导游人员资格考试。考试合格者，由国务院旅游行政管理部门委托省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门颁发导游人员资格证书。今天本站小编给大家整理了导游职位

个人工作总结

，希望对大家有所帮助。

当我们满怀激情的步入20xx年，欣然回首所走过的每一步，除了收获了一年的辛劳，我们更多的是看到了工作中的不足。只有不断的修正和完善才能使我社更加稳步健康的发展。努力使我们旅行社在众多社中形成品牌，真正成为百姓品质生活的先行者、服务行业的领头者。

20xx年共接待旅游人数：3900多人。大小团队130多个，但比去年接待总人数少了300多人，总结原因并不是旅游市场的萎缩，或许是几家旅行社的介入、或许是我们工作的不足导致接待人数的下降。总结20xx年的工作计划20xx年的工作。重点应该从以下几方面着手：

第一 勤学习

第二 抓质量

为了让旅游服务质量能够得到有效的监督和检验，我们虽然已经开通了散客回访，团队同样也应该及时回访，不能单凭游客意见表来反映。我社结合自己的实际情况，参照旅行社服务标准和相关政策规定，制定一系列旅游服务质量标准，包括上门客人的接待标准、电话咨询服务接待标准、合同签订明示标准;质量回访制度，导游带团的有关规定等等，从个个环节监督旅游服务质量，加强了与游客之间的有效沟通，同时处处宣扬文明旅游的理念，使旅游服务质量得到了提高，变一方义务为双方权利，变被动为主动。

第三 常回访

为了确保旅游市场，旅行社品牌的提升新客户、老客户、团队、散客都应该要做到常回访。每一个新客户在没有定下来及时回访，并做好详细的处理结果。实行一周一查。行程中的客户也应及时打电话跟踪，质量的好坏，及时汇报。每笔业务最少一个电话，落实到个人。行程结束了的客户要定期回访，每人每周10个电话，包括探访、拜访、回访。只有常沟通才能进一步的了解旅游市场，拉笼客人，保证客源。

总之20xx年将是我社更具考验的一年，我和我部门的员工有信心在这一年里把旅游部的工作在提升一个台阶。尽心尽力为旅行社的发展和壮大作出应有的贡献。

转眼一年的时间又在不经意间从我们的身边匆匆消失了，过去的一年无论是对社里而言，还是对我自己来说都是忙碌而充实的一年。总结一年中的工作，“导游”工作给我的生活带来了许多快乐：工作中带着来自四面八方的游客朋友穿梭于香格里拉大地;在肃穆的佛殿里、在雄伟的大山间到处留下我快乐的足迹，一起和游客们放声歌唱……细细地去遐想、去品味、去感受这些可能令人终生难忘的导游生活。

导游职业与其他职业有一个显著的不同，那就是导游必须与客人朝夕相处，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，她不仅仅只被看成一份工作，而更应该被珍视为一个值得终身追求的事业。虽然干导游这行并非我的初衷，然而很快我就发现：自己是适合干导游这一行的，因为我喜欢这个职业。细细总结自己20xx年带团的成功之处，大致如下。

1、通过多年的工作实践，我深深的体会到，取得了导游证，并不代表我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作的前提。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、要时刻牢记导游的职责，认真学习《导游人员管理暂行规定》和《卡瓦格博国旅散客中心的导游管理条例》，努力的实施好旅游接待计划，做好联系游客、协调各种关系、认真讲解等服务工作。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、耐心、周到的做好导游服务工作。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，对每个游客都热情、周到、友好、尊重，不偏不倚、一视同仁;坚持“合理而可能”的原则，在旅游服务过程中，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。20xx年导游

年度工作总结

工作总结。对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、努力让自己的讲解做到更好，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、民俗风情等的介绍。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，做到不胡编乱造、张冠李戴、信口开河，使游客没有被蒙蔽、愚弄的感觉，不引起游客的反感、责备、投诉，不影响旅游计划的实施。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、播洒藏区文明的重任，因此我们导游语言必须科学、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和信任，其次，在导游讲中，清楚、简洁流利的语言表达，这是导游讲解基本的要求;另外在讲佛教文化，人文景观时，其历史背景、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。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、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。

5、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。作为一个地方导游来说，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。这就要求地陪导游必须要有良好的协作精神，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和为旅行社创造最大的利润。

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”，所以在20xx年的工作中，我将会更加努力的学习相关的知识和文化，努力总结20xx年工作的失误和不足，使自己在新的一年里有一个更大的提高，更好的完成旅行社和旅游局交给的游客接待任务，做到服务最优秀，利润最大化，游客满意化。

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xx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。

**导游个人总结报告篇六**

以下是一篇关于阅读导游实训的个人总结报告，希望能够帮助您。

引言：

在本次阅读导游实训中，我深刻地认识到了导游职业的重要性和挑战性。导游是旅游业的灵魂，他们不仅需要具备广博的知识和丰富的经验，还需要拥有良好的沟通和组织能力。通过本次实训，我不仅提高了自己的导游技能，还收获了许多宝贵的经验。

正文：

1.导游技能的提升：

在实训期间，我通过带领游客游览景点、讲解历史文化等方式，提高了自己的导游技能。我学会了如何更好地向游客介绍景点，如何处理突发情况，如何与游客建立良好的互动关系。同时，我也学会了如何利用地图和指示牌等工具，帮助游客更好地了解景点。

2.团队合作的体验：

在实训期间，我深刻地体会到了团队合作的重要性。我们团队成员之间密切合作，共同完成了多个旅游团的组织和接待工作。通过团队合作，我学会了如何协调和沟通，确保每个团队都能得到最好的服务和体验。

3.突发事件的处理：

在实训期间，我遇到了一些突发事件，如游客走失、天气突变等。通过处理这些事件，我学会了如何迅速反应和采取有效的措施，确保游客的安全和舒适。

4.游客服务的体验：

在实训期间，我深刻地体会到了游客服务的重要性。我学会了如何更好地了解游客的需求和偏好，为他们提供个性化的服务。同时，我也学会了如何处理游客的投诉和建议，以提升自己的服务质量和水平。

结论：

通过本次阅读导游实训，我不仅提高了自己的导游技能，还学会了如何更好地与游客沟通和合作。在未来的工作中，我将继续努力提高自己的服务质量和水平，为游客提供更好的旅游体验。

**导游个人总结报告篇七**

又到了一年一度的导游证年审时间。我是一名新导游，年审对于我来说很新鲜，也是对于我导游工作的一种检验，这次的年审是通过网络视频学习完成的。仔细看完各位位专家的讲解，让我感触颇深，体会到了导游工作的内涵与精华，以及需要注意和学习的地方，充分补充了自身的欠缺。这不仅是对我们从事导游行业者的上一年总结和对下一年的展望了，更是一次发现自身不足和学习的机会。无可否认我们导游人员的工作是辛苦的：在风吹日晒的时候，在别人休息的节假日，在人们呼呼大睡的凌晨，可能我们正忙碌着。我们的职业幸苦是必然的，但我们苦中一样带着甜。我们可以饱览祖国的大好河山，我们可以广交良师益友，同事还能解决自己的生计问题，更重要的是能给客人带来快乐，同时让自己也收获了一份职业的满足感。

通过这几天的听课学习让我明白懂得了好多道理，要做一位合格甚至优秀的导游员并非一朝一夕的事，我们平常都认为只要客人不投诉，自己能挣到钱，带完团就可以了。却不知其中有多少地方存在着不足。在接到计划直至最后的送团结束这个过程中的许多细节可能会被我们忽略。如果你态度不端正，就不会很认真的带团只是敷衍了事，如果你做事不拘小节完全一个马大哈，游客怎么可能信得过你呢。给我们自己找好一个定位，要有服务的意识，游客是我们的上帝是我们的衣食父母，但我们又得做到不卑不亢。我们导游员应该做到：谦逊礼让，待人热情，举止端庄，文明讲解，遵约守时，尊重他人，善始善终。导游是一个杂家，在提高自身修养素质的同时对文化要求也比较高，涉及的领域极其广泛，要上知天文下知地理，历史上下五千年……就拿讲解来说，我们即使肚子里没什么货，导游词可以不完整，但我们要有自己的亮点和特色。在语言方面要做到：现场感、讲故事;导游要贴近游客、贴近生活、与游客互动。

时间匆匆过去，通过这一年的时间，我决定在接下来的工作情要做到如下标准：

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，而是应该穿插各种名人掌故，风俗习惯，不断提高本人的.服务理念。

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.在工作过程中，不断的向别的前辈学习，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。

4.在接到接团通知的情况下，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。

**导游个人总结报告篇八**

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2024年x月的时候带了一次xx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，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”

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2024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。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。

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