

# 格局的总结

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 格局的总结篇一

古人有一句话说得好，心有多宽，舞台就有多大；那么你的格局有多大，你的心也就有多宽！放大你的格局，你的人生将会变的不可思议！

做人的格局，大抵是指一个人的眼界、胸襟、胆识、心态、思维等心理要素的内在布局。再大的烙饼也大不过烙它的那口锅；只会盯着树皮里的虫子不放的鸟儿，是不可能飞到白云之上的；只有眼里和心中装满了山河天地的雄鹰，才能自由的在天地间翱翔。

生命只有走出来的精彩，没有等出来的辉煌。只原地不动或者三天打鱼两天晒网的人，是不会获得真正的成功的。一个人从事自己喜欢的工作是最幸福的事，而我之所以从事这份工作的原动力就是因为喜欢孩子，喜欢他们天真的笑脸、喜欢他们的童言趣语、喜欢他们对我们纯粹的爱。

我从事当前工作的优势是：

有爱心、耐心、细心、责任心；作为第一线的幼教工作者，长期参加幼儿教育实践工作，对实践有着丰富的经验；碰到问题，喜欢用心去研究，去总结，分析其中的原因，提出自己的看法；了解幼儿的身心发展特点，能根据幼儿自身的发展特点而进行因材施教。

幼儿园内有很多同事，他们的一些高技能行为是我可以学习的，如：葛莹莹老师写着一手漂亮的硬笔书法，并且绘画非常好，给孩子们上的美术班的课程受到家长一致好评。林雪玉老师教学经验丰富，尤其与家长的沟通能力一直是我们的表率。知识面很广，上课风趣幽默，孩子和家长都很喜欢。读后感·厨房华华阿姨做着一手精致的面点，每天费时费力只让孩子们在愉悦的心情中吃的饱饱的。每一个人都有着别人没有的优点，我会用心发现、学习他们的优点来丰富自己的知识，让自己的在教育的道路上越走越远。

在任何时候我们都要有一颗“我还不够好，我还要继续努力”“我还有很大提升的空间，所以要虚心学习”“这世上从来不缺优秀的人，要知道有些人比自己聪明还比自己勤奋，你并不是幸运儿”“别人都在进步，我也不能懈怠”等等。如果哪天你觉得自己什么都懂，什么都会时，那实在太可怕了。相反，当你觉得自己还需继续努力时，你的成长就真正开始了。

命，是失败者的借口；运，是成功者的心态。命运，就掌握在自己的手中。

## 格局的总结篇二

一、高度重视，加强领导

组 长：

副组长：

成 员：

二、严格程序，认真评选

在评选推荐过程中，我校推荐工作领导小组对申报人员就担

任班主任的年限、任职条件、工作业绩、学生评议以及政治思想、工作态度等方面逐一进行了综合考察。在此基础上，广泛征求了广大教职工及社会各界对参评人员的意见，经过认真考核和遴选，一致推荐贺建华同志为十佳班主任的候选人。

### 三、监督公示，推荐上报

为增强评选推荐工作的公正性和透明度，我校于12月15-18日对推荐的优秀(十佳)班主任的业绩材料在小会议室进行了展示，并将候选人名单进行了公示，没有接到反对意见和其他异议，经推荐工作领导小组研究，决定推荐贺建华同志参加优秀班主任的评选。

山城区实验小学

x年12月19日

## 格局的总结篇三

### \*\*市慈善总会\*\*分会工作汇报

\*\*分会成立于20xx年7月9日，该分会是在\*\*村扶贫基金会的基础上成立的。\*\*分会以促进相互关心，缓和社会矛盾，担负救济扶贫、维护社会稳定责任为宗旨，开展助医、助学、助残、助老四大块工作。机构设会长1名，副会长1名，秘书长1名，理事9名，由秘书长负责分会日常工作，每年年底定期召开一次理事大会，总结本年度工作开展情况和讨论慈善救助相关事宜，不定期开展若干次理事会议，讨论专题救助事宜。分会从成立至今，共募捐117万余元，支出47万元，共救助270人次，目前还有70万余元的资金。一般每年均能募捐到14-15万元。

### 一、广开筹资渠道,壮大慈善基金。

捐款数量每年稳中有升，近三年分别募捐了14.28万元、14.6万元、14.95万元。今年，募捐活动开展之后，前来询问募捐事宜的村民络绎不绝，均想为慈善事业贡献自己一点力量。

## 二、打造慈善品牌，增强救助实效。

事会议，根据救助原则和标准，排摸村贫困学生家庭困难情况，救助面达100%。对贫困高中生，每年补助3000元，大专4000元，本科5000元，每年落实助学金3万元以上。到目前为止已经资助了5位大学生、1位高中生到毕业，4位还在资助。三是积极开展助老、助残等送温暖活动。针对老年人、残疾人这些弱势群体，\*\*分会每年拿出2万元资金，在春节来临前，为他们送上棉被、大米、食用油等生活用品。同时，分会成员还上门走访，排摸危房，对存在一定安全的房屋，安排工作进行修缮，使他们能度过一个安心的春节。慈善分会的救助活动，使老百姓有所依靠，社会矛盾得到了缓和。

## 三、注重制度建设，探索发展机制。

一是建立了学习制度。分会注重自身队伍建设，旨在建立一支思想素质高、业务能力强的慈善工作者队伍。村慈善分会，要求秘书长平时及时学习和贯彻市慈善总会下达的各项文件精神，理事会成员至少每季度一次学习业务知识。使分会成员能及时掌握业务知识，完成各种救助工作。二是实行公示制，使账目明明白白。分会对每一笔受捐和每一份救助，均张榜公布，切实做到账目清楚。三是建立造血制度。分会在对困难家庭开展经济救助的同时，利用分会理事会成员均属有一定经济实力或社会地位的人员，针对受救助家庭成员情况，或介绍其入厂从事力所能及的岗位，或帮助其参与培训成为行业能手，在输血的同时为其造血。

## 格局的总结篇四

我代表……做报告，请各位代表审议。

一、 过去工作回顾

二、 未来工作展望

通读全篇，我们可以发现工作报告有如下几个特征：

2、 措施的可行性

3、 执行的约束力

4、 明确的目的性

这几方面，在以下的探讨中我们会有更深的认识。

在过去工作回顾这部分，常常谈及主要业绩、主要体会、存在的主要问题这三点。我们知道，只有认真分析总结经验教训，才能更好地为下一步工作提供参考依据。业绩是肯定成绩，鼓舞人心的；体会是交流心得，再接再厉的；问题是发现不足，予以改进的。

在未来工作展望这部分，常常是先分析形势，然后明确任务。分析形势是我国由来已久的、报告中不可或缺的一部分，它可以让员工知道当前的情况，增强他们的归属感。明确任务时一定要具体：首先是基本情况。需要对前期计划执行情况进行概要说明，从而根据下阶段的特点，找出当前执行计划的有利条件和不利因素，以确保新的工作计划建立在切实可行的基础上。其次是经预测和论证，客观地把工作计划分解到各具体部门，使之成为各部门的具体任务，包括对工作数量、质量、效率、经济效益等的要求。最后是步骤和措施。它要求写明“怎样做”的问题，包括指挥机构的建立、制度的形成、责任部门的分工协作、时间安排等。它要尽可能具体、详尽，便于检查，以确保工作计划在执行中环环相扣，衔接自如。

## 格局的总结篇五

作为学校的财务人员，深知学校财务状况的窘迫，面对每一笔开支，我都会细心地核对，以保障学校财务收支准确无误。

在收费时，有的学生家长毫不犹豫地掏出学费按学校的收费标准交费，可是有的家长则会找出种种借口要求减免学费。每当此时，我都会耐心而详细地向他们作出合理的解释。在理解的基础上有些家长还是很痛快地为学校交齐了学费。对于那些家里确实有困难的学生，我就会按照学校的规定，让他们填写减免学费申请表，经校领导批示后给予适当减免。

虽然收费工作看起来简单，但在实际工作中确实存在不少复杂的问题，如果处理得当不仅可以为学校创收，同时还会为学校招生。我校学生王翠莲的父亲第一次来我校咨询时，我向他详细介绍了我校的情况，并及时回答了家长提出的问题，在他感到满意的同时，又相继为我校介绍了六、七名学生。

在收费工作中我感受最深的就是人与人之间需要太多的沟通，太多的理解，无论什么问题在相互沟通、理解的基础上都会迎刃而解。

## 格局的总结篇六

平时每看到一件事情，大脑都会产生一种想法，今天读完了《格局》这本书，写点感想。说实话，这本书对我的触动并不大，读起来感觉就像之前常看的《意林杂志》一样，都是老生常谈的道理。不过，这书让我想写一个人，我的邻居。

不到50吧，家境窘迫，家里兄弟四个，排行老二，和老大一样，一辈子光棍，个子不高，其貌不扬，毫不起眼的一个人。别人出门几天，让他去给看家，他就去；别人家里收庄稼，

忙不过来，让他去帮忙干活，他就去。他这个人最明显的一个特点，那就是爱帮忙，不管村里谁家有什么事，他都是不请自来的那个人，到了就撸起袖子干活，脏活累活不在乎，谁都可以指使，让干啥就干啥。甚至自己还攒钱买了一个强功率大灯泡，能把整个院子照亮的那种，还有一个大热水壶，谁家有事可以拿来用。大家还给他封了一个“官衔”：“厨师长助理”。只要谁家结婚办喜事，厨师长（都是村里的热心村民）到位之前，他就刷好锅，备好柴和水，厨师一到就可以立马掌勺做菜。帮忙完了就和其他人坐一桌，喝点小酒，晃悠悠回家去。甚至酒桌上别人拿脏话逗他也是一笑而过，老实巴交的样子。

对于这个人，我的好感从无到有。小时候，觉得这个人 and 别人没啥区别，甚至不如别人，为啥，首先就是他家穷，从我记事起到现在，20多年，他家不过是新盖了一间很小的房子，老土房还在那，现在土房可真是少之又少了。同时还对他有些许的不满，因为他爱吃狗肉（早年的事情），经常不知道从哪里弄来一条狗就杀了吃了，约上三两好友，各自出点料啊酒啊，凑一桌尝尝鲜。也可能身上背负的“狗命”多，反正只要他来我家，我家的狗就会对着他咬个不停，我发现其他狗也是这样，或许狗狗们能嗅到什么味道吧。

时间慢慢的走，身边的红白喜事我也跟着参加了几个，都能发现他的身影，他总是忙前忙后的那个，也经常听身边的人提到他，说这人挺好啊、能干啊、又给谁看家去了啊，就感觉这个人还挺奇怪，怎么就那么爱帮忙呢，图啥呢？又不能挣钱，也改善不了生活水平，大家还是那样指使他干这干那，不过，我打心里知道，他是个好人。再后来，我读了高中大学上了班，接触的人和事都多了，勾心斗角一毛两毛的琐事一一体会。

他把自己放的特别低，没有任何姿态，但让所有人都喜欢他。就像大海，之所以是大海，因为它的位置最低，能接纳五湖四海。虚怀若谷，方能成就自己。如果你身边有这么一个人，

那么请珍惜！

这，不就是格局吗？

## 格局的总结篇七

世人皆愿受宠而惧辱，唯高人宠辱若惊而求无为，不为身外之物所累。

“宠”来了，就很高兴；“宠”走了，就很失落；“辱”来了，就很伤心；“辱”走了，就如释重负。一颗心随着外界的毁誉飘来荡去，再不能有片刻的安宁清净。喜怒无常，悲欢不定，生活中，我们往往把钱财、名誉、地位、亲情、友情、爱情等看的太重，或者说固执。越是这样，我们就越生活的不自在，不舒服。

适当的摆脱一些烦恼，释放一些压力，能够从容面对一些事情，能够做到宠辱不惊，我想内心也就豁然开朗、也就释然了。

《菩提达摩传》中说，得失随缘，心无增减。这告诉我们不要过多在乎得与失，一切随缘，心无增减，才能保持一颗平常心。来去随缘，去留无意。得失随缘，随遇而安。心能随缘，境由心生。无分无执，故得自在。

很多时候，我们都是太在意，无形中把压力放大了，给自己带来了不必要的麻烦和烦恼。学会适当的取舍，或许你就能有不一样的心情，能够获得更好的机遇。

《史记》中说，“先知利害。”这句话包含两个意思，第一是预先看到事情中的利益、祸害。第二是能预先从利益中看到祸害，预先从祸患中看到利好。

利益和祸害总是纠缠在一起，世界上的事情都是好中有坏，



坏中有好。健康是好，但好中有坏，很多人觉得自己健康，然后去拼命熬夜，喝酒，结果身体就被弄垮了。生病是坏，但坏中有好。许多人因为自己得了糖尿病，高血压，才能学会戒酒，然后有规律的生活，珍惜身体和周围的亲人。要是没有生病，他估计都体会不到这些。，凡事当我们考虑清楚了，认清这些形式了，我们所得到的利益可能就会最大化。

人与人之间的贫富差距，在我们出生甚至出生之前就有了。但最重要的是能够做到贫而立志，富而不骄。贫困的人，如果立志，早晚能够摆脱贫困；富裕的人不骄傲、傲慢，自然能够长保其富。

人不可因清贫而丧其心志抱负，亦不能因富足而骄奢淫逸。诚实做人，踏实做事。不论自己的处境有多不如意。也要心怀目标，梦想，拼搏过后就会有所收获。珍惜现在拥有的，努力争取，梦想也会有实现的一天。

社会地位的显赫，自然可以决定看得见的贵贱，而内心的贵贱却不是社会地位的高低来决定的。

人的高低贵贱并不是来自个人的本身，而是来自于外界，比如家庭出身、社会地位、经济基础、能力学识等。本来这些也不应成为把人划分成三六九等，但这是几千年的社会习俗和习惯势力造成的，更是人为的势利观念使然。

真正的高贵是骨子里的高贵，是灵魂的高贵，也就是植根于我们内心的修养。保持好的修养，用知识等武装自己，真正的贵，是一点一滴积累起来的内心的可贵。

苦与乐，是一对冤家，却又常常形影相随。有时互相交替，有时互相融合。最大的欢乐，通常包含在巨大的艰辛之中。

俗话说，吃的苦中苦，方为人上人，苦尽甘来。能在艰苦中求生存，才会有大的希望，大的收获。正确看待苦乐。苦并

不一定不快乐，快乐不一定就没有苦。认清自我的要求和目标。努力去用行动证明。

人生自古谁无死，生死是规律；做人，生要追求价值，死要顺其自然，所以要自我尊重，爱惜生命。

珍惜美好的生活，感受生活带来的乐趣。人生不如意的事，十之八九。如果每遇到一件棘手的事情，就选择逃避，就选择放弃，那么我们终将会一事无成。做个诚信的人，脚踏实地，认真去规划和落实。相信我们会有新的收获，新的希望。

人生多有坎坷，成败皆是过程中的阶段，成功了，继续向前，失败了，也要学会不气馁，要总结得失，积累经验，总有成功的时候。成功来之不易之处就在于，要有付出，要有目标。要积极的去做。成功是“熬”出来的，而不是想出来的。“熬”既有肯吃苦的精神，又有肯钻研、肯去付诸实际行动的力量。

无论你遇到的高兴事，有福气的事，或是受到伤害，遇到祸患的事，都是由你自己之前的言行或者所做所为造成的。也就是说，常常做利益他人事，就会召唤来福气，会享受到他人带给你的利益；常常做损害他人的事，就会召唤来秽气，就要忍受他人给你召唤来的伤害。

生活中，我们要做认真对待每一件事情，做一个诚实善良的人，用心去对待每一个人，不管是亲人、朋友、同事、合作伙伴。在给他人带去福气的同时，也会带给我们快乐。己所不欲，勿施于人。不把祸患，情绪带给他人。这也会让我们生活的更舒心。

## 格局的总结篇八

在学生掌握商品流通学基本理论基础，培养学生的实际业务操作能力，为学生今后从事相关工作奠定技能基础。

## 二、实训要求

要求学生了解商品流通的全过程。在训练过程中，进行师生互动，要努力提高学生的分析问题和解决问题的能力。针对实践调查要求学生能提出自己的想法，将所学的知识运用到具体的实践中，培养学生团结协作的能力。

## 三、实训时间

17周周一至周五，为期一周。

## 四、实训地点

石桥铺人人乐超市和经管大楼

## 五、实训内容

1. 分组准备：学生自由组合3-4人一组，相互分工。
2. 调查准备：学生对即将去调查的企业进行相关资料收集。
3. 商品流通认知调查：前往流通企业进行调查。考查其商店选址、店堂布置、商品摆设、顾客服务等。
4. 总结评估：对活动写出心得体会，并撰写报告。

人人乐连锁商业集团股份有限公司前身为深圳市人人乐连锁商业有限公司，成立于1996年4月。公司主营业务为大卖场、综合超市和百货的连锁经营。截止2020年1月31日，人人乐已在全国开设门店108家，网点遍布数十个大中城市，总营业面积超过150万平方米，2020年销售收入超过100亿元，位居中国连锁百强企业第39位和中国快速消费品连锁百强企业第17位。2008年开始入驻重庆，它首选石桥铺扎寨，是因为当地有规模、上档次的商家不多，而位于高新区中心的区位优势又决定了

它的消费力较强，有资料显示，先期进入的新世纪已经尝到了甜头，提前进入盈利期，因此人人乐对安家石桥铺的信心十足。

1)超市的选址

2)商品价格

3)经营模式

4)商品的陈列情况

5)自主品牌

6)商品种类。

1)超市简介

2)超市的选址

3)经营规模商品陈列情况：畅销的商品都放在最显眼的地方

4)仓库管理

5)商品种类

6)自有品牌

7)实训小结。

## 六、实训总结

我们结合着自身的购物体验，以及在人人乐超市实地调研的基础上，我们这一小组针对人人乐超市提出了相应的建议和意见。

1. 比如购物的时候，特别是节假日人流较多时，超市会显得很拥挤，而一些老年人或者残疾人购物就会很不方便。我们就建议在超市内增添老弱病残等特殊人群的专用通路，并安排人员对着这一特殊人群进行商品介绍、导购等服务。给他们一种温馨的购物环境。
2. 在超市内完善服务实施，导购牌，安全、厕所指向牌等等。
3. 人人乐超市里面没有设置商品价格查询机，有时价标太多挤在一块，上面的价格等信息又有些模糊，旁边又没有销售人员，就不能确定其具体价格是多少，就会导致流失购买此商品的顾客或在结帐时产生争议。所以我们建议在商品种类繁多的地方配置商品查询机。以满足顾客需求。
4. 在客流量高峰期，选购物品繁多与少件的顾客都在一起排队结帐，导致选购少件物品的顾客等待很久才能结帐，会导致购买少件商品的顾客因要排很久的队从而放弃所购买的商品，既流失了部分顾客，也加大了工作人员的工作力度。而我们根据这一弊端，建议开设少件物品结帐专用通道，提高购买少件商品的顾客的结帐效率。

## 七、实训体会

转眼，一周的实训就结束了，我很感谢学校安排实训这样的实训，以及老师的细心指导。实训把我们这一学期学习的内容集中的进行训练，提高了我们的专业水平，积累了实践经验。老师耐心指导，我们不会的问题，即使是讲过几次，老师还是会再次更详细地解说，提示我们一些重要的方法及技巧。对我们做的调研内容进行评析，指出不足，也让我们了解到学习的重点内容。通过这次实训，我感受到了做任何事都应该提前做好准备工作。我们了解到实践得真知，一切学习的知识是要建立在实践的基础上。实训还让我学到了书本上学不到的东西，感受到了团队合作，增加我们的阅历，累积了实践经验提高了我们的实际操作能力和应变能力。在以

后的学习中我们更知道我们应该学习和掌握的知识，并对以后工作有一定的知道作用。

## 格局的总结篇九

又是岁末了作为导游员的似乎还没能回味过来这一年的滋味，时间过的真快。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所从事导游工作，又经历了一个年头了喜欢这个工作，不论苦辣酸甜，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，更好的带领我游客畅游在黄河上下，大江南北。

### 一、以导游为荣。

作为导游员的带团是首要任务。这几年，根据旅行社的布置。带过的旅游团队数量已经记不清了留在感觉里的——忙和乐。刚从云上飞下来，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，又尝到新疆的哈密瓜；才欣赏桂林山水的秀美，又看到大漠孤烟”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?这一切经常在眼前浮现，深深的感受到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

一直严格要求自己，从业多年来。作为一个国内专业导游人员，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，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。积极参与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，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

除了要求导游员要有广博的知识外，导游工作是一个知识密集型和高智能的服务工作。还需要导游人员具备高超的技能，如讲解能力、组织能力、人际关系能力、分析能力、解决问题能力。而讲解能力是首当其冲的常言说“大好河山有多美，全凭导游一张嘴”游客出游，求知”愿望之一，而我导游就起着传达知识信息、传送审美观念、播洒中华文明的重任，因此导游语言必需科学、规范，传送的信息必需正确无误，这样更能够吸引游客的注意，满足游客的求知”愿望，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，整个旅游活动是一个有组织的需要和饭店、宾馆、景点、交通等相关的企业和个人来打交道，牵扯到社会生活的方方面面，因此上，要求我导游员要有相当的组织能力和协调能力。再其旅游活动的主体是人，而人的构成又是复杂的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，兴趣喜好因人而异，身体状况不尽相同。这就要求我导游员必需学会处置人际关系，学会善于和各种人打交道。旅游过程中各种各样的情况都有可能出现，个各种各样的问题可能随时发生，这就要求我要学会独立分析的能力和独立解决问题的能力。实际工作中，十分注重留心学习，实践中不断的总结和提高的业务水平。时时提醒自己“勤动口”向专家请教先进的经验和方法，向同事学习、向民间学习、向旅游着学习，以丰富自己的学识；勤动腿”常言说，读万卷书，不如行万里，勤跑、多动增加自己的阅历，实践中巩固学到知识，不如手过一遍，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。把看到听到学到知识和方法，经验和技巧都动手一一记录下来；勤动脑”动口、动腿、动眼、动手的基础上，善于动脑，把学到收集到看到名作甲篇、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，工作实践中逐步的总结，不时的提高自己的业务技能和服务水平。

#### 四、几点带团的方法

兵无常式”这一点运用到带团工作中也是十分的确切。带团过程中，掌握好游览的节奏。孙子曰：水无常形。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，情趣喜好不同，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，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，努力使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”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，游览的过程中要注意寓教于乐，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，从实际情况动身，安排好、组织好旅游活动，旅游者获得乐趣和享受，这才是一次成功的导游活动。

一个旅游团队，处置好几个关系。即强弱关系、多数与少数的关系、劳逸关系。实践中我都知道。人员组成是比较复杂的有身体好的精力充分的希望速度快一些，活动量大一些，而年老体弱的则希望冷静轻松，不愿意太紧张、太劳累。这



时我就要根据实际情况分别予以对待，依照旅游者的体质、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，又是各得其所，各取所乐。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、兴趣喜好不尽相同所造成的一种正常现象。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方法，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置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发生不愉快的情绪，肯定回影响旅游者的游兴。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，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，胜利的完成一次旅游活动。

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，多沟通、交朋友。沟通要从了解做起。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，一旦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，及时调整战略方法，始终坚持和谐欢乐的团队气氛。旅游活动中，导游和旅游者不只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，旅游活动才干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。