

2023年导游工作报告 导游终工作总结(汇总6篇)

随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。那么，报告到底怎么写才合适呢？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢！

导游工作报告篇一

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：

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。

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“苏州市优秀青年志愿者”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。

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哪些方面？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！

导游工作报告篇二

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2011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，在学习中坚持勤动脑，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

导游工作是一个知识密集型和高智能的服务工作，除了要求导游员要有广博的知识外，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”是愿望之一，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，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，它牵扯到社会生活的方方面面，因此上，要求我们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，兴趣爱好因人而异，身体状况不尽相同。

这就要求我们导游员必须学会处理人际关系，学会善于和各种人打交道。在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，这就要求我们要学会独立分析和独立解决问题的能力。在实际工作中，我十分注重留心学习，在实践中不断的总结和提高自己的业务水平。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，在实践中巩固学到的知识；“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”，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。

导游工作报告篇三

做兼职导游已近1年，其间有酸也有甜。通过几次带团实践，我对导游这份工作的认识也更加深刻了。在实践过程中我清楚地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。下面我结合自己工作经验从以下几个方面来探讨如何迅速成长为一名合格导游。

导游即引导游览，让游客感受山水之美，并且在这个过程中给予游客食、宿、行等各方面帮助，并解决旅游途中可能出现问题的人。导游的好坏直接关系到旅行社的利益和信誉，维护旅行社的信誉是每一个导游义不容辞义务，但是，当你

维护游社的信誉同时也要维护好游客的权益，只有你为游客利益着想时，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。导游工作是和人打交道的行业，要想和人打好交道，就必须了解游客，把游客集体利益和圆满完成带团任务放在首位。在导和游的过程中，注重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，把游客当朋友而不是客人，以最真最诚去关心他们，照顾他们，你真诚付出就会有回报。

在服务过程中，对待客人，要学会换位思考。把他们假想为你的亲人，工作中充满激情，带团中对客人嘘寒问暖，以细致的服务让他们觉得不虚此行，让他们留下难忘的印象。

要想提高游客满意度，导游自己必须做到：

一）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。

二）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。

三）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。

实践后的经验告诉我，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。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。

现在还经常收到游客问候和短信，对此我一直激动不已。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。

导游工作报告篇四

在今年的带团其间有酸也有甜，从中的锻炼让我成长了很多，从困难之中奋进，在奋进之中快乐着。也让我对自己的未来有了信心，希望我的努力能够让游客多一份满意，多一些微笑。

有几次由于这次准备并不是很充分，给自己带团真的很有挫败感，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，以下是我个人带团来的大致小结：

1. 首先是对熟悉线路：认真研究游览路线，带团前多方面准备充分，线路熟记于心，做到万无一失。多请教老导游和其他熟悉线路人员，但也并不能轻信别人的提议，要做到有把握，有依据。
2. 用自己的耐心、细心带给游客更加舒适安全的旅游环境：特别是旺季，一定要提醒旅游注意事项，才能做到防患于未然，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。安排好游客的同时，也要妥善处理客人，司机，地陪旅行社和景区的关系。
3. 导游遇事一定要镇定，你的头衔就注定了你必须在客人面前临危不乱，让旅游人员有一种安全感，也让他们再内心里对我公司的人员能力进一步的肯定。学会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。
4. 平时多读书，在平时的带团过程中会有很多自己不知道的东西，不能给游客带来更加详细的解释。所以导游所知道的知识必须了解广泛，因此要不断的学习，每次带团回来也要及时的总结教训，积累经验。让自己成为一个更加优秀的导游人员。
5. 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。
6. 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。

总相信“一份耕耘，一份收获”！爱我所爱，再苦再累也无怨无悔。希望我用我的小小经验能给大家带来一个微笑，一丝感动。带着微笑将我们热爱的努力做到最好！

今年的第三大收获就是，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！

导游工作报告篇五

掐指一算做导游已八个月有余，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，也要妥善处理好在客人，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”！

导游工作报告篇六

只有回首，才能感觉时间的流逝；只有回首，才能知道一年的收获。

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！

很多导游会说：送走他们，猴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，有些蛀虫，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！