

2023年导游的工作总结和工作计划(优质8篇)

计划是人们为了实现特定目标而制定的一系列行动步骤和时间安排。因此，我们应该充分认识到计划的作用，并在日常生活中加以应用。下面是小编为大家带来的计划书优秀范文，希望大家可以喜欢。

导游的工作总结和工作计划篇一

20xx年即将结束，只有回首，才能感觉时间的飞逝。只有回首，才知收获。

算算从事导游工作已有两个年头了。去年半年多的全陪工作，让我身心疲惫。曾经试图放弃，却有百般理由选择坚持。为了坚持，为了继续，我走进了金矿，加入了遂金这个大家庭。一年，经历了酸甜苦辣，留下了经验。1月份带的第一个地接团，这对之前从未带过地接团的我来说是一个新的挑战。加上对景区和线路的不熟悉，上团前异常的紧张。好在团是顺利带下来了。到目前为止，共带了54个团。以下对一年带团情况做总结：

一、熟悉线路，接团前做好充分的准备。

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。)

二、用心服务。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。

三、注意协调，随机应变，以不变应万变。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。

四、书到用时方恨少。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。

导游的工作总结和工作计划篇二

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。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xx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“xx区生态环保志愿者之星”称号。

导游的工作总结和工作计划篇三

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。

导游的工作总结和工作计划篇四

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。为此继续而毅然选择加入xx旅游总公司，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，也要妥善处理好客人，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。

在过去的一年里，大大小小的经历让我感到此时的我是成功的，过去的苦累一下子变成了我骄傲的资本。同时也加深了我对这个职业的热爱。从中更加锻炼了自己行动组织和语言组织的能力，从中得到的是用什么东西都无法兑换的。在带团的过程中也有许多问题例如：车多人多会延误正常安排的旅游路线时间，作为导游一定要耐心：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。尽量将客人控制在自己的视力范围内。

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！

导游的工作总结和工作计划篇五

自x年进入旅游业□x年考取导游资格证，从事导游工作近7年。7年来，导游生涯充满了欢乐与泪水、成功与失败，充满了爱与恨、得与失，真可谓“谁解其中味，甘苦我自知”，但是我爱导游，我坚信自己就是“活在风景中的人”，更加相信，旅游业是一个大舞台，自己可以有所施展，有所成就。辞旧迎新之际，回顾一下从业七年的历程，总结一下导游工作的心得体会，我想对自己将来就会大有裨益。宠辱不惊，去留无意，导游之心态篇 自申领导游证之后，已记不清自己曾出团多少次，带领多少名游客出行了，全国的名胜古迹、青水绿水基本上走了一个遍。这中间除了视野、见识和阅历的收获之外，还有就是心态。刚刚带团期间，心高气盛，热情满怀，感觉自己什么团都可以带，什么线都可以走，颇有些“初生牛犊不怕虎”的勇猛；随着时间的推移，历练的增加，变得有些谨慎有余，而魄力不足了，每每接到一个团，总是寻思怎样去安排，会不会出现哪些问题，少却了当初的果敢，如履薄冰一般；再到后来，每个旅游团能带出什么效果，哪些问题可以处理，哪些事情需要预防，都已在出团之前有一个心理预期了，当时感觉自己就像诸葛亮，“未出茅庐”，可以给旅游团的整体效果打分了，但一两个团队效果与预期相关甚远，游客的一两个问题回答不上了，又一下子猛醒，原来自己所知如此之少……。

我想正是这样一个反反复复的心态变化，使得自己渐渐成熟。我想做为导游来讲，心态最为重要，《菜根谭》里的名言可以成为我们导游工作人员的座右铭：去留无意，望天上云卷云舒，宠辱不惊，看庭前花开花落。欢言得所憩，美景聊共挥，导游之讲解篇 唐李白曾有诗“美酒聊共挥”，套用到导游工作应该改一字作：“欢言得所憩，美景聊共挥”，导游

是游人之师，游客之友，其主要职能是讲解服务。一个优秀的导游应该是通今博古的杂家，应该是泰然自若，口吐珠玑的谈家，应该是随机应变，口若悬河的纵横家，更应该是温文尔雅，谈笑风生的儒家，他能够带领游客，在谈笑之间以激扬文字，指点江山。

很多导游员总是埋怨游客越来越难带，其实，是因为随着旅游日益走进人们的生活，人们出游次数的越来越多，旅行者的见识与阅历以及消费理念变得成熟了，而导游员的职业水平从整体上没有相应的提高所致。

自信，导游讲解的原动力

导游要有充分的自信心，自信心直接影响着讲解水平的发挥与游客的信任感。引用谈判界的定律：权力基于人的看法，如果你认为你拥有权力，那么你就有权力；如果你认为你没有权力，那么你即使把握着有权力，你也不会使用它。导游有将景点介绍给游客的权力，有决定在什么地方讲，讲什么的权力；导游也有选择具体游线的权力，等等。只要导游认识到了这个由广大游客赋予导游的权力，认真准备、练就扎实的基本功，就不会也不该发生怯场现象，从而在任何场境下都能从容地带好团，讲好景。

导游的工作总结和工作计划篇六

我是一名普通的导游，现供职于XXXX导游服务管理中心。

我是在x年x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x年拿到了导游资格证。从x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xx导游管理服务中心一起成长的。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家庭。

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ic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xx大学[]xx师范大学[]xx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“杂家”。为了更好的为游客服务，我努力加强自身的文化修养，强化各科知识的学习，从千年历史，到当今时事，从诗歌文学，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“专家”。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。

当然，我很清楚，导游的价值是体现在游客身上的。每次上团，地接也好，外发也罢，我总是本着“与客为友，拜客为师”的心态同游客接触和交流，这让我受益匪浅。与客为友，就是把客人当作朋友来招待。要有爱心，设身处地为游客着想。要有耐心，事无巨细的为游客服务。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。这是我受到游客大力欢迎的原因。

导游，是一门终身的学问，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。

导游个人工作总结

导游年度个人工作总结

导游个人简历模板

导游个人简历封面下载

导游个人年终总结

旅游专业导游个人简历范文

导游个人简历表格下载

导游的工作总结和工作计划篇七

我是一名普通的导游，现供职于xxxx导游服务管理中心。

我是在20xx年x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20xx年拿到了导游资格证。

从20xx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xx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家庭。

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ic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xx大学[]xx师范大学[]xx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“杂家”。为了更好的为游客服务，我努力加强自身的文化修养，强化各科知识的学习，从千年历史，到当今时事，从诗歌文学，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“专家”。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，带团的闲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。

当然，我很清楚，导游的价值是体现在游客身上的。每次上团，地接也好，外发也罢，我总是本着“与客为友，拜客为师”的心态同游客接触和交流，这让我受益匪浅。与客为友，就是把客人当作朋友来招待。要有爱心，设身处地为游客着想。要有耐心，事无巨细的为游客服务。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。这是我受到游客大力欢迎的原因。

导游，是一门终身的学问，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。

导游的工作总结和工作计划篇八

1、导游教育培训工作。

我们先后通过规范化的业务培训，不断学习，提高讲解服务技能，同时实战操练，巩固创新，不仅形成了导游员的个人风格，也夯实了我部门的经常性工作的基础。10月份举办了讲解员培训，培训导游11人。分别从政策法规、导游礼仪、导游基础知识、导游业务知识、导游心理、导游讲解等方面进行了综合培训。但是，随着旅游事业的迅猛发展，社会对导游员的要求越来越高，对导游员仅仅依靠公司培训已经远远不够。针对导游队伍流动性大等问题，导服部要求每一名导游，都要养成自学的习惯，多看，多想，利用个人手机资源扫描景点二维码为依托，开展自我培训，贯穿到导游的平时生活之中，从而扩大导游的知识面，增强导游的综合素质。

2、对导游进行制度化管埋。

为加快导游队伍的建设步伐，全面提高导游人员的服务水平和综合素质，大力整合导游人才的优势资源，同时在行业内形成“积极向上、钻研业务”的新风尚，在社会面展示旅游行业、导游职业“爱岗敬业、诚信服务”的新面貌，制定了华阳景区导服部规章管理制度、奖罚管理制度，重点从仪容

仪表、带团次数、语言表达能力、普通话、旅游投诉等方面进行综合考评，努力营造比先进、学先进、赶先进的良好氛围。

3、齐心协力，团结协作。

十月份以来，我部门先后接待游客人，每位导游平均接待次数次。对出团顺序、咨询台值班，都一一进行了排班，使每一名导游都能按照顺序出团、值班。吃饭时间我部门每位导游都能顾全大局，轮流吃饭，保证时刻咨询台、值班室随时有人，不挂空挡。在出团当中，我们能以“耐心、细致、文明、礼貌、热情”的方针提供讲解、服务，深得游客的肯定。我们把美丽的华阳推荐给来自四面八方的每一位外地游客，也让客人深深的留恋于这片热土。值得一提的是，十一黄金周，我们破纪录的接待了余位游客，我们有条不紊的按原计划落实推进，顺利圆满的完成了十一旅游高峰的接待，为游客的接待提供了优质的服务。

4、脚踏实地，稳扎稳打，抓好平日工作中心。

自导游办公室成立以来，在上级的领导下，我们边做边改，整风肃纪。抓牢我部平日中心工作的重点，让导游在办公室坐下来、静下心，随时出团，随叫随到，深刻领会“万丈高楼平地而起”的至理。所有人员都能自觉遵守公司制定的规章制度，不出团的时候都能钻研业务知识，提高讲解水平。

1、目前导游工资太低，人心涣散，流动性大，存在混日子的现象。

2、没有奖金发放，无积极性。

3、存在不钻研业务，不想学习，人员思想素质差。

4、车辆调配难度大。三条线，一条线没车，另外两条线有车，

无人管，咨询台无负责车辆调配人员，无观光车时，游客与导游发生争执，找麻烦，使导游工作处于被动。

- 1、提高导服人员工资，稳定队伍，笼络人心。
- 2、每月要奖罚分明，有奖有罚，提高积极性。
- 3、加大业务培训，提高服务意识。
- 4、车队调度应在咨询台或附近随时调配车辆，协调三条线的车辆，相互利用。不能一忙，调度不见人，电话不接。
- 5、游客与导游发生争执后，望公司的领导需要拿出一个切实可靠的方法来妥善解决，切实维护 and 兼顾各方的利益，这样才能树立诚信和良好的口碑，给我们以后的工作提供方便。更好的提高导游的服务意识，为游客服务。
- 6、公司应该明确划分每个人的职责和业务范围，做到权责分明，有理有据，避免由此产生同事之间、不必要的矛盾和恩怨，破坏公司的良好氛围。

过去的一个月极不平凡，取得的成绩也来之不易，我们切不可骄傲，不可自满。如今，我们的任务还相当艰巨，存在的问题也摆在我们面前。面对工作中的懈怠，面对接待中的不到位，面对导游中的随意性，我们要严肃对待，认真整改。让我们用共同的智慧，共同的担当，务实创新，开拓进取，协力齐心，为华阳景区的明天更美好而奋勇前行！