

# 导游部工作总结及计划(优质8篇)

计划是一种灵活性和适应性的工具，也是一种组织和管理工具。计划可以帮助我们明确目标，分析现状，确定行动步骤，并制定相应的时间和资源分配。下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 导游部工作总结及计划篇一

xx日的早晨，久违的太阳普照大地，新的一个纪年轮回又在这一天的到来获得了重生，一年一度的导游年检工作也随之而来。

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，不让他情绪激化，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，让你做得到好到让客人不好意思！

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!

## 导游部工作总结及计划篇二

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xxx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xxx[]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xxx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xxx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xxx个人的散客然后xxx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。

从xx年开始选择做兼职，我算不上是优秀导游，觉得只要所有团队不被投诉，只要我用心来对待我接待的客人，我能赚一些钱够自己花就还不错了，但是我同时听到很多优秀导游的故事，我也想像他们一样，可是我一直默默无闻[]xx年以前的客人很友好，根本别说是投诉了，他们来到xxx对我们这里的风土人情都很感兴趣，说我们这里的导游实在，诚实，不知道从什么时候开始，网上就有关于导游欺客宰客，导游殴

打客人，导游等等不好的传闻，这对我们的影响太大了，我们极力再维护xxx旅游的形象，我们西部旅游发展慢，起步晚，我们导游的整体素质不是很高，但是我们西北人诚实实在的种种行为还是打消了客人对导游不好传闻的那些想法，我真的很欣慰我们xxx的旅游环境一直能健康的发展。

觉得还是比较幸运能有这样的机会，毕竟自己也不是学的这个专业，却能有机会接触这个职业，真的很开心！这两个月带了一些团，几乎都是做的.全陪导游。总的来说还是有些心得的！

做导游的都知道，要说挣钱还是不要做全陪导游比较好。全陪导游的好处就是可以跑很多地方，我想可以在自己还不需要为养家糊口担心的时候借全陪导游的机会多出去走走还是不错的。我就是这样想的，所以我总能保持乐观的心态，不会去在意太多的什么。所以说我的小结可能很片面，但是我就是这么做的；人嘛，生活就是要开心才好哦！

1. 在进站前半个小时左右给地接导游发简讯，明确好进站时间和接站方式。

2. 下车前嘱咐好游客收拾好自己的行李，一定要多次强调以防落下东西。

3. 出站前需查清人数，举旗带团出站；期间要做到眼明手快，看好出站口，防止自己作为一名导游却不认识路的尴尬场面。

1. 到了饭店，自己应该立即熟悉饭店的情况；例如厕所的位子，游客吃饭地方及自己用餐的地方。

2. 等游客的餐桌开始上菜后，自己就要抓紧时间用餐，防止自己饿肚子。

3. 游客用餐后客气的问是否满意，若出现有什么不足的地方

尽量和游客解释，请他们谅解，毕竟在外是不能和家里比的；但是也要尽力和地导协调，看是否能够改善。

1. 若是三四十人的大团就应该和地导配合好工作，一个在前一个在后防止有人掉队找不到出入口；都是大人的团，也比较轻松，自己可以好好的玩；有小孩的团，一定要家长带好自己的小孩。

2. 在进入景点前就应该和游客说明注意事项，小孩的票问题应该明确的说明，防止为了琐碎的事情耽误大家的游览时间。

3. 下车前提醒游客随身携带贵重物品，不要将贵重物品放在车上。

4. 几乎每到一个景点地接导游都会安排好时间，在规定的时间内完成这次的游览行程，可是途中常会出现因为购物而耽误时间的情况发生，自己要做好督促工作；在做工作时应该以平和的心态对待，切记不可急躁，好好的和游客说明情况。

5. 因为景区太大的缘故可能会出现几条不同的路，这时应该和游客说明好情况，若游客坚持要走另一条路，则可以双方协调好，定下在出口等的时间。

6. 在车开动前务必要清点好人数。

1. 拿好房牌号记录清楚在自己的这个团队的所有房号，在发放房牌号以前应该和游客说明好房间的设施，需要游客检查是否齐全，如出现少东西的情况立即给总台电话。

2. 因为晚上多数为自由活动时间，记得嘱咐好准备晚上出门的游客注意安全。

3. 自己在叫早后应立即收拾好行李，安排好早餐开始这一天的行程。

4. 退房那天，自己应该早起；多次强调游客是否收拾好了东西，房牌应该尽早拿到总台，以便查房节省自己的时间。

5. 若做好了第一点，则一般在退房的时候不会出现这种状况，但是难免会发生意外的时候；遇到酒店说少了东西的时候一定要坚定自己的立场，立即和地接导游联系，拜托他帮忙解决，毕竟是本地人好办事的。

以上这些都是常规的问题，需要我们快速，很好的解决。精选全陪导游工作总结

但是要做好一名全陪导游，这些还是不够的。

1. 这是最重要的一点，就是要态度好；无论发生什么事情自己都必须保持镇定，更不能是小性子；保持微笑。

2. 无论是对游客还对师傅都要有礼貌，上车记得和师傅说声早，下车记得和师傅说声辛苦您了；几句简单的问候语会使大家的心情都好的。

3. 要尽量协调好游客与导游双方的关系，站在游客的角度想问题也要合理的为地接导游解释一些地接做的不够明白的事情，让游客觉得是大家都是在为他们找想，这样旅途才能愉快；绝对不能把问题带回来解决！

4. 这是最后一点，我们毕竟是靠这个工作；帐还是要好好算清楚的！

总的来说，做全陪导游是比较幸福的事情，但是有时候也会委屈。只要自己保持好心态，出门在外给别人一个好印象总是好的，微笑——我一直都认为那是解决问题的最好方法。

## 导游部工作总结及计划篇三

20xx年已悄然过去了一半，回首这半年以来，除了收获了半年的辛劳之外，更多的是让我们看到了这半年来工作中的不足。客观的讲□20xx年是一个艰难的过渡期，我们从原来家喻户晓的xx旅行社改名为xx红国际旅行社，为了打造新的品牌及知名度，年初我们制作大量的资料发放，投入大笔广告费用，让崑山红国际旅行社以全新的姿态走进人们的视线中。为了完善管理，我们制定一套新的内部管理制度，由原来的人管人的低级阶段向制度管理人的阶段过渡。并且进一步细分各部门职责，成立了组团部、地接部和财务部。为明确以后我们旅行社新的方向和目标。我们特作出以下总结及计划。

1、地接部：今年地接部增加一名计调，工作分工明确，便于开拓广东、武汉等外省市市场。但是广东市场押款情况严重，对资金周转带来极大不便。

2、组团部：今年组团部不再局限于各单位的组团外出，而是开拓了乡镇农村外出低价短线游，跟资源天门山、丹霞温泉景区合作开发的线路也做得比较成功。

3、财务部：今年公司增加一名专门会计人员，进一步完善了财务制度，但各部门对财务制度的配合还有待完善。

1、我们要坚定信心，加强管理，跟县委、县x统一思想，作好xx的旅游服务工作。

2、提高认识，全面配合“创标”办做好标准化的宣贯工作，争取让xx红国际旅行社作为“创标”的榜样，争创四旅行社。

3、加强旅行社办公室的扩建装修及办公设备的添置工作。树立行业典范、增加企业员工快乐工作的积极性和参与性，增强游客对企业的信赖度。



4、创建和健全行业行规、完善本旅行社的内部管理制度，使员工做到有章可循、有制度可依，完成由人管人的低级阶段向制度管理人的阶段过渡。

5、坚持“以人为本”的指导思想，对员工，加强培训、体现关怀，提升综合素质；对游客，常怀感恩之心，树立“游客就是上帝”的理念，诚心、诚信经营。

7、加大宣传促销力度，提高导游讲解水平，配合县委进行的景区营销，广泛拉动旅游人气，奋力拓展旅游目标市场，从而增加投资者的信心和决心。

## 导游部工作总结及计划篇四

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气氛，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。

不知道从什么时候开始，网上就有关于导游欺客宰客，导游殴打客人，导游等等不好的传闻，这对我们的影响太大了，我们极力再维护宁夏旅游的形象，我们西部旅游发展慢，起步晚，我们导游的整体素质不是很高，但是我们西北人实实在在的种种行为还是打消了客人对导游不好传闻的. 那些想法，我真的很欣慰我们宁夏的旅游环境一直能健康的发展。

## 导游部工作总结及计划篇五

今年我可以冲到旅游工作的第一线去，去给客人介绍我们祖国的山山水水、介绍我们大连这座城市的春夏秋冬。介绍我们的大海、介绍我们的广场介绍我们的文化、介绍我们大连的每一个角落。这就是我今年的第一个收获——我的国导证、正因为有了证我得意实现我的人生梦想，去完成我的人生使命。我相信只有真情的讲解、周到的服务、微笑待人、游客才会玩的开心，作为一名大连导游员我代表的不仅是我自己、不仅是我的旅行社，我代表的是我们这座城市，大连是一座海滨城市有着数不清的奇景异观。这么漂亮的城市不能因为导游的服务差而让游客对其有反感。当我每走进一个旅行社的同时，每次递交一份简历上面都会清楚的写着我是一名只会讲解只会服务不会赚钱的导游。可能作为我的同行业来说不会赚钱的导游不是好导游，但是只会赚钱不会服务的导游更不是好导游。

我也有了一些自己的心得：

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. 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。

4. 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。

上述导游半年工作总结是我对自己工作的一个鉴定，在接下来的半年里我还要在工作的同时继续学习旅游文化、学习祖国河山的文化、把不知道的知识弥补回来。

## 导游部工作总结及计划篇六

从懵懂到认知，掐指一算做兼职导游已有几年时间了，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！

接下来20xx年5月带了一次青岛团，由于这次准备并不是很充分，又加上一些客观和客观的缘由使自己对这次带团真的很有曲折感，不过，也让我学习到了怎样处置问题，面临问题时要临危不乱，以下是我带团来的大致小结：

团前准备一定要充分，线路熟记于心，多讨教老导游，但也并不能轻信别人的提议，要做到有把握，有依据，才干万无一失。十一月份，我园对食堂工作人员进行了《食堂饮食卫生工作》、《食物的加工与烹调》的知识培训。此次培训，让食堂工作人员提高了食堂安全、卫生方面的意识，他们一致认为要把安全放在最优先的位置，搞好服务，让全体师生满意。

特别是旺季，一定要提示旅游留意事项，方可做到防患于已然，有时一句话就能带来意想不到的效果，如旅游安全问题，旅游留意要守时等等，主要防止问题呈现的时分游客产生心情上的不满。导游若在事前有个铺垫，效果就会好很多。

布置好游客的同时，也要妥善处置好客人，司机，地陪旅游社和景区的关系。

无论是入职培训、入局培训还是在所里的实习都让我受益匪浅。理论让人看的更远，在都匀为期一个月入职培训，确实收获不少，培训教师悉心给我们讲解都匀电网的大致格局及发展概况，各专业理论知识的教授弥补了许多在学校里没有的东西。此外，对于新员工来说工作首要注意的安全问题，还讲解与观看录像相结合，让我们认真学习。可见，局领导对我们无微不至的关心让我在欢快、轻松、愉悦的氛围下渐渐融入到这个温暖的大家庭。

导游虽不是万能的，但你的头衔就必定了你必需在客人面前临危不乱，及时果断的处置问题，如发作不测情况也要学会晤机行事来妥善处置。

辅导员自己首先要强化内功，树立终身学习的理念，不断学习，以不断充实自己，从而更好地提升自身进行思想政治教育工作的效果，辅导员工作既有思想教育又有日常管理，通过日常思想政治工作、专题教育、课堂教育等途径，做好思想政治工作。通过学习，我也认识到，现在要搞好高职院校思想政治教育也必须建立在对高职学生正确认识的基础上，当前高等职业学生相对于普通院校的学生有着自身的独特特点，如果不熟悉所带学生的特点和家庭情况，不了解学生的实际所想、所需，思想政治工作就可能成为一种空洞的说教，我们应采取学生熟悉喜欢的方式，结合学生比较感兴趣的社会现象，以激励为主，注重优良班级文化、校园文化的培育，有针对性的开展辅导员工作。

导游所知道的. 学问必需普遍，因此要不时的学习，给自己充电。每次带团回来也要及时的总结经历，积聚阅历。

当你为客人利益着想时，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的布置。

作为一名新进辅导员，我参加了全省第16期高等院校辅导员岗位培训班。在为期一周的培训中，通过听专题报告、参与案例分析、开展分组讨论等形式，围绕当前高校学生工作中的难点、热点问题进行了学习与探讨。让我对高校辅导员工作有了初步认识，深感辅导员工作的艰辛与责任，下面就我参加此次培训的几点体会，向在座的各位作简要汇报。

导游本身是一个效劳行业，不只仅是满足客人的需求，但不同的人也有不同的心理，你的决议不一定合大众，但一定做到合情合理，客人自然也会给你满意的答复。所以要学会处置不同的问题，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阅历都看成是第一次来认真对待！“路漫漫其修远兮”或许可以回头看看留下的脚印。年轻的我要不时的通知自己“反动尚未成功，同志仍需努力”！，困难阅历了，但阅历却留下了。带团总是不可避免要遇到三多（人多，车多，压力大），作为导游就要做到三心（多一份认真，多一份留神，多一份诚心）

认真：旅游景点环境杂，作为导游比平常要更多一份认真眼观六路，耳听八方，尽量将客人控制在自己的视力范围内，随时提示客人离队。

学习后，有很多心得，想法也很多，希望可以自我调适自己以前心理问题和职业倦怠。我现在很清楚知道，喜欢发现并赞美生活的人，总能发现生活中点滴的幸福。并善于把它传递给身边人。这种人是真正的成熟的人。真正成熟是以一颗

感恩的心去接纳一切，包容一切，并学会重新去热爱，热爱一切的美好和充满希望得人和事。常言道；送人玫瑰，手留余香”。让我们教师的凝固的岁月生动起来吧！让感动常驻心田，并努力向我们的学生奉献一份让人感动的思想和情怀，爱心和诗意。爱心本质上就是诗心！当我们内心荡漾着诗意，生活也就变得无比清新、明丽和温暖。这次学习已经学完了，真诚感谢为我们提供学习机会的相关人士，谢谢你们对老师身心健康关注！感谢教授和同仁们，让我的学习充实，完美！希望以后再相聚！

耐烦：在旅游之前必需将团队的旅游之前必需将团队的旅游道路，集合时间地点再三强调，以防客人一旦走失可以疾速离队。初到一地大家充溢新颖感会不停“单溜”，这时导游要耐烦而疾速的劝客人离队。

诚心：带团随时随地会发作突发事情，导游要用一百分的诚心去处置，事情终会得以化解。

我付出，我努力！总置信“一份耕耘，一份收获”！新生们通过一系列的教育活动，对学院的学习、生活环境，制度和要求等有了深刻的认识 and 了解，对怎样树立新时代大学生的形象有了正确的理解，并确立了自己的学习目标，为他们以后的大学生生活奠定了较为坚实的基础。

## 导游部工作总结及计划篇七

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。

通过这三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，遵守守时，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。

以上几点是我个人在这一年工作学习和总结出的经验，同时经过这一年的工作也锻炼了我自己的协调办事能力和文字言语表达能力等方面，但是还存在很多不足我相信在接下来的时间中我会很好的提高自己。

## 导游部工作总结及计划篇八

各位领导各位同事：

大家好！

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！