

# 导游培训工作的总结报告(优质8篇)

整改报告是对组织或个人在某一工作或任务中发生的问题和存在的不足进行分析和总结的一种书面材料，通过整改报告可以评估工作的成效并提出改进措施，我觉得我们应该写一份整改报告了吧。随后是一些行业精英的辞职报告，希望能够给你带来一些启示和灵感。

## 导游培训工作的总结报告篇一

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。

### 一、工作总结

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。

### 二、工作计划

1、作为品牌，我们要坚定信心，加强管理，跟县委、县政协统一思想，作好旅游服务工作。

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，让“亲善、诚信”成为一种口碑。

7、加大宣传促销力度，提高导游讲解水平，配合县委政府进行的景区营销，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。

## 导游培训工作的总结报告篇二

现在距离上南海中旅培训课已经过去了两个礼拜了，但是上培训课的这两天时间里面吸收的东西，现在还能够在大脑里面，一件一件梳理出来，知识点都能够比较清晰地复原一部分。什么？只是一部分？确实，如果我说全都记得，你也不相信，毕竟人还是有个遗忘规律的。但在这个培训课里面，除了学习了有关于这次春节带团的具体细则，以及要流程外，我得到的也并不只是这些。

从机场到旅游大巴上，从广州到北京，从吃住行到游购娱，玲玲、军哥，翠翠姐。他们交替地说着原本属于7天的知识点在两天里面尽量传授给我们，尽管在后来的踩点里面，我们大部分同学没有做好这个首日导游词的准备，让诸位失望，但，起码我是，参加这个兼职导游培训的热情一直都在，一

直纠结在心里，对于导游业务的重重误解也在这个课程里面逐一得到了解答，也随之化解了。课程中有许多自以为琐碎的事情，但，听起来却对整个旅程事关重要，它能让你得到旅客的欢心，它可以让你自然地在旅客打成一片，它会让你自然的成为旅客的依靠，那种被需要的感觉很好，或许这也是我想要成为导游的缘故吧！这些琐碎的事情，体现出来的就是一个人的细心与耐心，体现出来的是一个人对于他人是否存在一种友助之心，对他人是否有一份爱，为人着想的爱。做导游，不能够将自己的导与游表现地多么的厉害，像我就知道这些东西，你知道么？像这次是我做你们的向导，你们必须得跟着我走，等等。我们要将心比心地对待客人，多点为客人着想，想想如何才能让客人感觉到真正的毫无做作之感的关心，让他们对你的工作，对你的服务感到满意。

很多同学或者家人朋友都有错觉，觉得导游这个工作太辛苦了，吃力不讨好的，最难听的就说导游就是一个全陪的奴才。这句话我听起来就觉得，这个人是否太偏激了。如果从服务他人的角度，我们可以说是“奴才”，但是纵观整个服务行业，服务他人，客人至上，这一直是服务业的潜规则，但是是否就表明没有原则与底线呢？我们本着自己的良心对客人好，受人钱财必定需要，但是我们希望在这个形形色色的社会中，和客人间能够放下对陌生人的重重防备，做到真正地朋友间的舒适享受。与客人做到朋友，是我做导游的最大愿望，也是我所一直推崇的。

无论是作为全陪还是什么性质的导游，都必须要求你对当地有一个相对量的积累，阅历丰富与否看个人造化，但是其中体现的就是导游的责任意识，对待客人是否有充足的责任性。学问这玩意，我们对待它，就得认认真真的，不应作出“大概”、“差不多”这些字眼，你必须要有充足的诚意，待客人问起你的时候，你能够很自然得体地告诉他们，让他们对景点的疑惑降低到一个能够接受的程度。作为一个导游，你不仅仅只是导和游，这两个冰冷冷地字眼上，你更应该有充足的爱与责任来对待你这一波以及下一波的客人。

## 导游培训工作的总结报告篇三

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20xx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。

在导游年审培训的会议室里，原省旅游协会副会长刘祖翼现场为我们授课，他从旅游与文化的融合、芜湖旅游的发展前景和导游人员的素质要求等方面进行了精彩讲解！

导游是旅游业不可缺少的组成部分，它是旅游业的灵魂，是旅行社的支柱。某种意义上来说，导游人员是一个地区形象的体现，也是了解一个城市的窗口。导游是什么？用原省旅游协会副会长刘祖翼的话来说，导游的言谈举止、素质修养不仅直接反映出个城市精神文明的素质修养，而且也折射出个城市旅游行业的品质建设。半城山半城水是芜湖的一道美丽风景线，而导游是向中外游客传达城市形象的使者，是一个城市的名片。“一名真正的`导游员，就是一个城市的形象大使。我们希望可以借助各种大赛和培训，发现和培养出更多的优秀导游人才，进一步提升导游素质，推进芜湖旅行社行业品质建设，推动旅行社行业转型升级，使之成为中国优秀城市——芜湖一张亮丽的城市名片。同时呢，他也说由于媒体长期以来对个别导游出现不规范行为的报道过于频繁，对旅游行业造成了较大的负面影响，从而使旅客积累起对导游的不信任感。导游队伍到自身形象的重要性，要自立、自强、自爱、自信。媒体的监督是一件好事情，相信随着市场的规范，企业的成熟，导游的形象也会逐步得到认可。同时，社会和旅游企业也要逐渐提高对导游的认识，因为导游是人才、是生产力、是效益。只有吸引优秀人才的加入旅游行业才能实现可持续发展。中国已经是一个旅游大国，将要成为旅游强国，中国导游将成为一个高尚的职业，这不是因为导游收入多，而是因为导游的阅历和学识高，因此即要保

证导游的权利和利益，同时也要对导游的责任提出要求。

## 导游培训工作的总结报告篇四

导游实训尚未开始之前，报考导游证的每位可以说是如无头苍蝇一般乱。对于作为一个导游他所具备的知识和能力等方面都没有系统的了解。特别是即临的实地考试部分，相关的讲解内容以及讲解方法可以说是一概不知。所以，这一次的实地培训就尤显得重要。当然，实训后的感想和得出来的经验小结验证了本次活动的成功。

首先，是对于景点的了解。这是作为导游要掌握最最基本的一点。也可以说是做导游必备的资格和前提。经过一星期的时间，我们游览了兰亭，鲁迅故里，镜湖湿地以及柯岩风景区。在导游柴老师的指点教授和讲解帮助下，我们熟悉和了解了几乎所有的景点，并且掌握了相关的导游词内容。其中感想颇多。作为一个导游，他的知识涵盖量和对景点的熟悉程度要达到的要求和水准是不容小视的！

其二，导游的职业道德和职业要求。强烈的责任感和服务热情是对于合格导游的一个不可忽视的评比标准。我们都知道，导游工作是一项脑体高度结合的服务工作，所谓态度决定行动，拥有强烈的责任心，才可以在实际工作中投入满腔的工作热情。这一点在我们柴老师身上就体现的淋漓尽致。虽然培训那几日高温不下，但她对于工作的情感和负责的态度让我们真正体验到什么叫尽责！也为我们以后的带团中起到榜样和督促警示作用。作为一名导游，我们都知道，在带团过程中，我们不仅仅是一名讲解员，事实意义上还是一个“大保姆”。客人事无巨细可能都需要我们导游为其操心。比如我们随时安全提醒，对游客的餐饮安排服务及遇到紧急或特殊意外情况的处理等等。这是对导游工作的`要求同时更是一种责任！

作为导游的另外一个要求就是语言讲解的清晰准确和讲解的

生动性。只有语言表达正确清晰，才能向游客传播我们中华文化和文明，让客人了解自己的观点，同时也充分了解客人的需求，及时为游客提供服务。此外，生动活泼的讲解还会使美丽风光锦上添花，会使沉睡的古迹死而复活，优雅的工艺品栩栩如生，从而给顾客留下难忘的深刻印象。同时，自己的讲解和表达沟通能力也在其中得到不断的练习和升华。

此外，导游还要具备相应的旅行常识与专业知识。在带团过程中，团队随时可能出现不可预料的问题，导游具有相应的知识，就可在第一时间将损失减少至最低，为游客为公司争取到最大的利益。要有广博文化知识面。导游接触的游客中，各种社会背景、文化层次不尽相同，合格的导游就应该做一个杂家“，上知天文地理，下知鸡毛蒜皮，这样在进行讲解中，就可运用所掌握的知识和智慧来应对。组织协调应变能力也是比不可少的重要一点。导游的服务对象是不断变化的复杂群体，同时导游工作还离不开旅游接待服务中其他相关部门的配合和支持，任何一个环节出现偏差，都会令导游服务黯然失色，因此一个合格导游员要头脑清晰，有交情组织协调应变能力，保证游客的旅游活动顺利进行。

此外，还有很多我们作为导游身份要注意的细节。导游形象像穿着，服务礼仪等等。总而言之，导游是一个综合素质能力要求较高的职业。成为一名合格的导游人员需要的标准也相对较高。但相信通过不断的知识学习提升和相应的实地导游培训，我们必能达到职业要求和标准，成为一名真正意义上的合格导游！

## 导游培训工作的总结报告篇五

今天下午，张总给我们作导游入职培训。因为是张总讲课，所以我们早早的赶去霸个好位置——选了个正对张总的座位，可以把张总的一举一动都收在眼底。嘿嘿，也有个别不pass的同事，竟然敢迟到，结果被张总指令请大家明天的下午茶，大家又有口福了。

导游入职培训主要是介绍公司的背景、公司的架构以及公司的规章制度等等，使新员工在入职前对公司有一个全方位的了解，认识并认同公司的事业及企业文化，坚定自己的职业选择，理解并接受公司的共同语言和行为规范。

虽然在培训之前，张总说这节课会有比较枯燥的内容，但两个小时下来，我们所听到的都是些很生动的例子，根本感觉不到这是在讲制度类的东西，张总的演讲总是很富有感染力的，而且我们在其中学到了很多做人的道理。首先，为人要真诚，只有当你真诚地对待别人时，别人才会真诚地对待你，我们要学会用宽容的心去对待身边的人和事，你的心胸够宽阔，才能够发现别人的优点，才能够喜欢别人，和别人相处融洽。有句话说得好：当你发现别人越来越多缺点的时候，说明你的缺点也越来越多！所以我们想自己优点多一些的话，就赶快去发现身边人的优点吧，呵呵。其次，要有足够的专业的知识，只有你对自己的工作够专业，才能够更好的开展工作，面对客户才能提供全方位更完善的服务，让客户接受认同你的工作。再者是快乐，快乐生活，快乐工作，当你真心喜欢你从事的工作岗位，你会感受到工作带给你的快乐；如果你不喜欢这份工作，将无法把它做到最好，像张总所说，面对你不喜欢的工作，只有两条路可走，一是放弃这份工作，二是喜欢上这份工作。相信进入时代财富的同事们都是很快乐的在工作的，因为时代财富本身的工作氛围就是很轻松快乐的，例如张总办公室时不时传出来的爽朗的笑声、中午下班铃响冲向饭堂的那一刹那、萝卜一声令下抢下午茶的时刻，这些都是快乐的体现。时代财富的快乐无时不在，无处不在，只要你善于去发现。

经过这两个小时的培训，我获益良多，从今天开始，我要快乐的工作，快乐的生活，因为有些事发生了是无法改变的事实，只有积极的面对才是上策，像人们常说的一句话：快乐也要过，不快乐也要过，不如选择快快乐乐开开心心的过！

## 导游培训工作的总结报告篇六

为期2天的导游年审培训结束了，很有幸参加这样的培训，在今年的培训中感触最深的是有了变化。

以前的培训总是规定好日期，然后去培训。这次导游可以自主选择班次，这样一来就可以避免在规定的日期无法参加培训的情况。对于导游培训，我还是十分愿意参加的，因为毕竟自己带了一年的团，也有很多心得、体会，当然也有一些迷惘。而每年到这个时候参加培训，旅游局都安排了丰富的课程，请了很多一流的老师现场讲解，每年培训结束后，都感觉增长不少智慧。而且，培训期间，可以见到很多导游界同仁，互相问好，说说自己的工作情况，听听别人的见解，孔子不是说过“三人行必有我师”，互相学习，互相进步。

今年我参加的是高级研修班，虽然我还不是中级导游(因种种原因未能参加考试)，可是从做导游以来，我已经走过了十年的历程，所以有幸参加这个研修班。这次的一个大的感想是在培训中得到了层次的提升。以前培训时只是在想如何做一名好导游，如何提高自己的讲解水平，做一个让游客满意的导游。而这次听了课之后，才发现自己原来的想法是多么粗浅，其实一个好的导游还要有经营的意识，在带好团的同时，还要建设自己的旅行社，建设旅游行业，只有整个行业振兴了，旅行社效益好了，才会有自己的成功。一个讲解好的导游充其量是个好的技术工作者，但是做好经营管理的话，不仅会带来更多的机会，游客也会从中体验到更便捷，更舒适的服务，才会更乐意掏出钱袋子到更多的地方去旅游。

想想现在的旅游行业，最大的一个弊病就是宰客现象，搞得游客参加了旅游团还感觉不放心，对导游甚至司机都是一百二十个提防，弄得即使你真心诚意为客人服务，他却偏不听你的。长此以往，只能是对旅游行业造成不良影响，我们每个导游员都有义务从今开始改变这种现状，靠我们每个人的力量来撑起新的导游新天地，让众多别的行业的人对我们刮



目相看，让每个人的自信与自尊在新的视野提升到新的高度。

新年的钟声已经敲响了，告别了世界末日的20\_\_年，我期待新的一年看到新的变化

## 导游培训工作的总结报告篇七

回首xx月份的工作，有喜悦，有艰辛，也有遇到困难和挫折时的惆怅。现将这个月的工作总结如下：

1、做一名好导游，要有专业精神。专业精神是一个人业务素质的体现；具备专业精神，是一个长时间努力积累，水滴石穿的过程。作为导游，必须在内心建立一个庞大的知识体系，不仅覆盖面要广，更要深而精。这样在带团的时候，才会使客人产生身心合一的愉悦和享受，才会使客人产生信任感，为公司赢得回头客，同时也为自己赢得带团的信心。

在这个月工作时间里，我感受很多。当我看到身边的同事，在处理业务时的熟练程度，对各种资料的细致了解，我认识到了我的差距。如果可以流利而胸有成竹的回答客人所有的疑问，并且适当地附加一些相关的其它信息，或者真诚地给客人一些建议，这都会体现我们整体的业务素质，往往会收获意想不到的效果。知识的积累是数十年如一日的、长期积累的过程，非一日之功，但是保持进取心和专业的精神是更加珍贵的，这是前提和基础。

2、做一名好导游，要有责任感。我面对每一次带团任务，都会忠于职守、尽职尽责、善始善终。工作中，将责任感融入每一个环节并且贯穿始终，能从客人的角度出发考虑问题，真正把自己放在团队的灵魂位路。对于客人提出的问题，不知为不知，绝不能出现含糊其词甚至是凭空想象的回答。

3、做一名好导游，要做到细微服务。细微二字是前辈们多次提到的一个词语。现在旅游市场竞争如此激烈，服

务质量是一个举足轻重的方面。作为一名导游，我的<sup>v</sup>细致<sup>v</sup>的意识从接到接团计划开始到安全送走团队，贯穿始终。

4、做一名好导游，要有集体荣誉感。带团不仅仅是个人的行为，我代表的是旅行社的形象，所以，带团的时候我在内心深处始终记得自己的集体。导游的服务就是公司的产品，所以带团的过程就是公司产品的推广。有经验的前辈在成功带完一个团的时候会抓住时机对客人讲我们石家庄国旅的. 规模、目前经营状况以及将来的发展趋势等。这些都是很好的宣传公司的途径和方式。客人会感觉到我们国旅人的集体意识和凝聚力。这点我做的还不够好，我要向前辈们学习。

今后，我一定会汲取这个月来的的经验和教训，努力做好自己的工作，努力的执行游客至上的理念，争取成为游客心目中最信任的导游！

## 导游培训工作的总结报告篇八

一是专门召开局务会，对年审工作进行了研究部署。会上，市旅游局局长李霞要求，年审工作必须严格按照《旅行社管理条例》、《导游人员管理条例》和《导游人员管理条例实施细则》等相关规定严密组织，努力提高我市导游人员的整体素质。2月18日，市旅游局副局长王维同志对参加年审培训的导游进行了开训动员，向组织和参加年审的工作人员和导游人员提出了明确的要求。

二是市旅游局相关科室和旅行社负责人高度重视。为认真开展年审工作，质量规范管理科和人教法规科把导游年审工作作为阶段性的重要工作，对年审工作进行严密组织、精心安排，认真研究制定了开展年审工作的通知、培训方案以及年审培训通知，下发到各县（市、区）旅游局和各旅行社。各旅行社及时将年审的要求和规定通知到了每个导游人员，确保了年审工作的顺利进行。

这次年审，我们以培训一批政治思想强、业务精良、一专多能、品质高尚、素质全面的复合型优秀导游人才为目标，以导游人员服务规范及礼仪为主要内容，对全体导游人员进行培训，并开展了相关拓展训练，进一步提高了导游人员综合素质。

按照有关规定，加强了对参训人员的管理。积极与有关单位协调，尽可能地为参训人员提供一个良好的学习环境。严格作息制度和课堂纪律，培训期间将参训人员遵章守纪情况作为年审的一项重要内容纳入到年审工作中，确保了培训人员、内容、时间、效果的落实。当前，导游工作已成为推动旅游业发展的重要力量，导游素质的高低体现了一个地方旅游业的品牌形象和水平。为此，我们将按照国家、省旅游局的有关要求，结合工作实际，不断加大导游管理力度，提高全市导游人员的服务水平，推动全市旅游业持续、健康、稳定发展。