# 最新导游实训的心得体会(5篇)

来源：网络 作者：雨声轻语 更新时间：2024-06-17

*当我们备受启迪时，常常可以将它们写成一篇心得体会，如此就可以提升我们写作能力了。那么心得体会怎么写才恰当呢？下面小编给大家带来关于学习心得体会范文，希望会对大家的工作与学习有所帮助。导游实训的心得体会篇一1、个人能力：在人际交往中增强语言沟...*

当我们备受启迪时，常常可以将它们写成一篇心得体会，如此就可以提升我们写作能力了。那么心得体会怎么写才恰当呢？下面小编给大家带来关于学习心得体会范文，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

**导游实训的心得体会篇一**

1、个人能力：在人际交往中增强语言沟通能力、协同合作能力;在遇到困难时锻炼自己的灵活应变能力、抗压能力与独立分析问题并解决问题的能力;在生活中提高独立能力和身体素质，

导游实习报告。

2、专业技能：在实习过程中逐渐积累导游必须具备的基础知识、专业知识，并将课堂知识有效地运用到实际工作中;通过实际操作，慢慢提高导游服务与讲解技能。

3、个人情感与观念：在实习过程中，更好地培养责任感、敬业精神与为客人服务的热情;自信自律，不卑不亢，形成职业平等观并热爱自己的职业;融入集体，进一步形成大局观念。

二、实习岗位及实习内容介绍：

我在东莞青旅的主要岗位是导游，这个岗位的工作内容主要分为两个部分：一个是接送飞机、火车、高铁与港澳游(以下统称为接送机)，另一个是带团。

接送机的主要工作内容是安全准时地接送客人并辅助其顺利搭乘安排的班次。这是实习生的基本工作，看上去轻而易举，但也必须用一种严谨的态度去对待。因为需要认真并且耐心地一遍又一遍地核对车或机票的张数、客人的姓名身份证号以及班次时间;留意旅游地的天气状况;组织好语言打电话通知客人与司机，并以短信形式作再次提醒;这对信息的提炼与表达能力都有较高要求。客人提出要求时，就需要对公司架构和旅游团形成安排流程有深层次了解同时需要良好的语言沟通能力。很多时候，接送机的工作时间都会在深夜或凌晨，这也是对你身体素质一个巨大的考验。

带团可以说是身为一名导游的根本，也是对掌握的导游知识技能的测试。我在实习生时期接触到的主要有主题乐园游、省内游以及国内高铁游。前期核对与通知工作与接送机差别不大，但我们还必须熟知掌握行程和关于旅游目的地的历史、人文、风俗、注意事项等，并组织成生动活泼的语言让游客易于接受。通常乘车时间都会较长，气氛较沉闷，此时就需要我们平时积累的一些小游戏或者才艺可以穿插在沿途讲解中活跃车厢气氛。而到达目的地后谨记时刻清点团队人数、提醒集合时间、提醒注意事项及安全问题，同时把握游玩时间、及时与酒店餐厅联系等，做到心中有数。餐厅就餐、酒店入住时必须时刻留意游客动态，巡视用餐情况、入住情况，如有问题马上协调解决。

三、实习过程及经历

实习期间，总体来说顺遂，但也不是无风无浪，总会遇到一些问题、一些状况。我就选择两次记忆最深刻的情况来详细说说。

一次是我第一次带主题乐园的团，前期工作准备得异常认真，顺利到达目的地后却有一位游客突然不愿意下车了。安抚好其他游客后，马上回到车上搞清楚情况，了解到游客遇到了感情问题在闹脾气。因为主题乐园的票都是团队票，规定要团队一起进去。当时连同他的家人劝说许久都无果，太阳毒辣，时间流逝，其他游客也开始不耐烦，车也是停在临时停车处不能停留太久，我当时真的是心急如焚啊!最后连同他的家人先把其带下车，我再带其他游客到阴凉休息处，说明情况并进行安抚，请求再给一些时间解决并说明会顺延游玩时间。最后好说歹说，终于劝服那位客人先跟团队一同进去。进去后，再次提醒好集合时间与注意事项，谁知道意外情况还是发生了。将近集合时间，我已在门口等候时，一名游客告诉我他的女儿走丢了!我安抚这位游客的同时自己也深呼吸了一口保持镇静，并将情况通知其他游客，争取他们的理解。马上进入游乐园与那位游客会合，了解情况，请求乐园里面工作人员的帮助并分头寻找。寻找约半小时，终于把人找到了，我才松一口气。作为一名导游，我必须要对整个旅游团队负责任。所以在返程时我为发生的不愉快的事道歉，做好解释安抚工作，请求游客们的理解。最后，这次带团还是顺利结束了。

另一次是一个清远漂流团。夏天是漂流的旺季，实在是个大考验。当天用餐紧张需要排队，加上气温高企，游客又饿着肚子，耐性被消磨殆尽，只能说明情况且安抚客人，并马上与餐厅沟通尽快安排入席。好不容易入席，但用餐人数太多餐厅人手不足，为照顾客人尽快用餐在厨房大厅来回跑，帮忙上菜倒茶。到了漂流景区，人山人海。因为导游不能跟随游客上漂流点，只能在车上再三提醒大家集合时间地点并注意安全，但是一名游客还是因为意外在漂流过程中受伤了。我先把其他客人安顿好，再马上把这位客人带往景区医务室处理伤口，处理伤口过程中与公司相关部门沟通客人的保险事宜，再清楚告知客人后续的保险报销步骤，让客人也安心了。

虽然实习期间会遇到各种波折，但是有公司做强大后盾和实习伙伴的陪伴，当时都觉得心里安稳，现在回想起来也更不是什么事了，感觉像获得了一份经历风浪后的内心的平静。

四、实习总结及体会

这次为期四个月的实习，是以后踏入社会的正式练兵，是一次从专业理论知识到实践的升华，是一个自信平和的心境的修炼。虽然短暂但充实，给予我的不仅是经验的积累，更是我人生中最重要的经历。

人是一个独立的个体，但是团结能释放出更强大的能量。我们在东莞青旅实习的十五个小伙伴遇到乐事都会互相分享，遇到难题会相互帮忙，遇到矛盾也学会了相互包容;一起吃饭，一起出团，我们也日渐凝聚了一份浓厚的情谊。日益浓郁，历久弥新。我们也融入了东莞青旅这个大集体，逐渐了解一家旅行社的实际运作，其中的氛围积极上进，且不定时举行集体活动，糅合着我们的心，让我们归属感增强，更加团结一致，也更加深信公司是我们坚强的后盾，同时也让我充分了解到公司的核心文化对企业的驱动力影响有多深，

在实习期间，那些崎岖，那些波折仿佛都让我懂得了学习的重要性，人生的真谛，让我们学会做人做事都必须自信、自律、坚持。自信是由内心深处散发的一种光芒，由本身的内涵修养与文化知识做依托。自律是一个人对自己的要求，以自我控制能力与心理素质为基石。坚持是一种永不磨灭的热忱和执着，是成功不可或缺的要素。只有做到这些，才能赢得尊重，收获一份温和谦厚的气质与一个平和的心境，也能在学习与工作中积极上进，精益求精。

其实实习所给予我的可能现在来说并不十分明显，但是我深信它会像我们吃下的食物一样，终究会长成身体中支撑着我们的骨与肉，陪伴我们一步一步成长为自己想要的模样。

导游实习心得体会怎么写【篇4】[\_TAG\_h3]导游实训的心得体会篇二

一、实习概述

实习地点：

实习时间：2024年2月到2024年5月。

实习目的：了解旅行社经营管理过程，掌握导游业务。

实习内容：跟团学习导游带团技能，了解旅行社各部门的工作程序，并独立带团。

二、谈导游

(一)首先我想说说对导游的认识：

导游是种职业，是门技术，是门艺术，是门科学。

导游是一种职业。旅行社是旅游业的一大支柱，导游是旅行社的门面和旗帜，一个好的旅行社必定有好的导游，这些人是旅行社的顶梁柱。导游有专业和业余之分。常言道，“三百六十行，行行出状元”，现在看来是远远不止了。“状元”指某一专业领域内的佼佼者。何为佼佼者?就是在导游工作的各方面都出类拔萃者。干导游这个职业主要表现在思维方式，表达能力，办事效率，应变能力等方面的与众不同。同时还要有职业修养和职业道德。

导游是门技术。任何工作都有自己的专门技术，导游工作也不例外。首先要认真负责。世界上怕就怕“认真”二字，无论什么事，也无论大小，只有“认真”了，才能敢于“负责”。除了“认真”了，还要“熟练”。要“熟”只有一个方法，那就是要多练!知识这个东西是“待到用时方恨少”实习的时候我深有体会。平时要是“拳不离手曲不离口”，到用时才能从容不迫，如数家珍一般。只有“熟”了才能“生巧”。我知道离大家所说的好导游、优秀导游还有很大的距离。

导游也是门艺术。要把着龙头走，上了车我就是老大。我们知道，一条船上只能有一个老大，老大多了船要翻的。正常情况下，首先是要照顾大多数人的利益，不能耽误大家的游程。要掌握节奏：该快就快，该慢就慢，快慢接合。要顺着潮流：看大趋势，要因势利导，适时引导，不能拧着来。要跟着感觉走：感觉好时，尽情发挥;感觉不好时，及时调整。要控制住自己的情感，要掌握分寸，不能乱了方寸。要一专多能：要多才多艺，会说会唱，会跳会喝。如会一些摄影、摄像，书法，绘画等更好，对导游工作将大有帮助。要扬长避短;要即兴发挥，发挥自己的强项，往往能超常发挥。

导游更是门科学。正因为导游是种职业，是门技术，是门艺术，所以它也是种学问，也是门学科。既是学科就要用科学的态度去对待它，研究它。现在我们大学都基本上有导游专业，国家旅游局每年都有导游资格和导游等级考试。做导游的学问很大、很深，不是随随便便就可以学的来，像如何安排路线、食宿、应对突发事件、如何与游客进行沟通等等，这些方面都要成为游客眼中的“百科全书”。

(二)接下来在导游讲解方面，我也总结了几个要点：

首先你得明白游客们想听些什么，想听怎样的讲解。像我们这样的新导游一

上岗总觉得最重要的是背好景区材料，把它们背得烂熟，张口就不会停顿，这就是表示自己已是一个合格的导游了，但是通过几次带团我发现其实完全不是这么回事!专业的导游就是不仅要成为“杂家”，还要成为某一领域或某些方面的专家。“工欲善其事，必先利其器”。要想成为专业的导游，还必须熟练掌握导游语言的基本技能。因为它是我们传播知识、沟通思想、交流感情的强大工具。其中最重要的口头语言表达，这是我们工作中最普遍、最常用的一种语言表达形式。

人们常说看景不如听景。给游客讲解就是要像在和朋友聊天。你把游客看作朋友眉飞色舞地给讲游客不知道的事情，才能抓住他们的注意力。另一半是讲解技巧，它是一个很深奥很复杂的东西，其实有那么几条挺简单、易操作的规律。第一就是你讲什么都要和客人家乡或他熟悉的东西对比着讲。你对一个人讲一大堆他不熟悉的东西他会越听越累，但你提到他家乡的东西、他熟悉的东西，他必会来精神。另外，导游多记一些方方面面的笑话，随时随地在讲解的过程中插入一个相关的笑话，那样就会使讲解生动有趣得多。

最后，什么都掌握好了，但就是没有掌握客人的生理情况，讲解可能还是会惨败。比如客人是乘长途火车而来，夜里都没睡好，你却在那里兴致勃勃地给他们大讲特讲，即使你讲得很不错，但他们生理上的困盹还是可能打败一切精彩的讲解，而他们的鼾声会如此地打击你的自信。这时候你要知道，你不是失败在讲解上，而是失败在关心人上。

(三)另外，多次经验的积累我发现当好一个导游，不但要有对景点的热情，还要有对游客的热情。

这个热情不单单是指你为他们讲解好的热情，还包括对他们作为一个人的全部关怀。有些导游认为我把该讲的都讲了就完成了任务，这种观点可要不得。你讲了，客人没听进去，和没讲过一样，你的任务其实是没完成。要当好一个导游，必须要有对人的热爱爱精神，你千方百计想的是怎样让他们这一趟来得值。察言观色很重要，时刻注意客人的举动和表情，经常找他们聊聊天，是客人对你产生信任感。讲解的时候要清楚自然，不怕罗嗦麻烦，多讲几遍，让游客清楚明白，还要抓住客人的注意力，使得客人产生兴趣。要与团队的领导或需要照顾的人多沟通，多关心，这样有利于整个团队的进行。

三、旅游行业

在实习中，我也发现一些问题。如旅行社之间的价格竞争，通过增加购物点，缩短游览时间，降低用餐、住房标准等方式来降低成本直接导致旅游者旅游质量下降。还有很多旅游车不知道去的线路也接团，给旅行者造成不信任感，这种情况也同样出现在导游。所以，感觉到旅游行业需要很多法律条列来规范，在今年的5月1日，国家颁布了旅行社新条列并开始实施。

四、结束语

在带团的工作中，我失望过，彷徨过，受到一些冤枉的投诉，不公平的指责，没道理的批评，但更多的是体会到其中的美妙和欢乐，从中得到更多的教训和启迪，思想境界得到升华，懂得许许多多做人的真谛，这些都是书本中学不到的。这一次的实习经历对我以后的生活学习有着很大的影响，那些酸甜苦辣，使我得到了磨练，我相信，通过我不懈的努力，我一定能成为合格的导游。

导游实习心得体会怎么写【篇2】[\_TAG\_h3]导游实训的心得体会篇三

我是导游部的成员\_\_。今年\_月8日，我走出\_校门，变成社会人，光荣的成为了\_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\_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\_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：

一、善于适应环境，做合格职业人

回顾20\_年，是极不平凡的一年，也是充满希望、迎接挑战的一年。今年\_月16日，\_旅游区正式荣膺“国家5\_旅游景区”，\_月22日，\_游客中心正式投入运营。作为\_的第一代导游员，我更有责任、更有义务为“全面走进\_时代”、迎接“\_明天更美好”而奉献青春。

来到\_，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。

二、敢于迎接挑战，争做政务导游员

自\_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\_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。

三、勇于担责扛担，配合组长工作

\_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，\_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，\_\_在我们游客中心正式运行。作为\_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，\_\_被团区委授予“优秀志愿者组织”，本人也被授予“\_区生态环保志愿者之星”称号，还被团区委推荐为“\_市优秀青年志愿者”荣誉候选人。

四、乐于参加活动，提升综合素养

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\_区讲解员大赛上，我一举夺得“金奖”，为公司赢得了荣誉。

五、勤于学习思考，不断夯实基础

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那些方面?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\_共同发展，再创佳绩!

导游实习心得体会怎么写【篇3】[\_TAG\_h3]导游实训的心得体会篇四

一、实习目的

(一)通过本次实习使我能够从理论高度上升到实践高度，更好的实现理论和实践的结合，为我以后的工作和学习奠定初步的知识。

(二)通过本次实习使我能够亲身感受到由一个学生转变到一个职业人的过程。

(三)本次实习对我完成毕业设计和实习报告起到很重要的作用。

二、实习时间

实习时间从20\_\_年4月1日开始到2024年10月31日结束。

三、实习地点

此次实习地点在宁夏5a级景区沙湖，其管理机构是宁夏沙湖旅游股份有限公司沙湖旅游分公司。实习部门在沙湖旅游分公司水娱部摩托艇组，实习岗位是摩托艇组领班。

四、实习单位

宁夏5a级旅游景区沙湖，位于宁夏回族自治区石嘴山市平罗县境内，距自治区首府银川市40公里，东临滔滔黄河，西依贺兰山，包兰铁路傍湖而过，109国道、姚叶高速公路从此横穿。作为国家5a景区的沙湖是宁夏黄金线路上的必游景点，良好的区位条件和独特的生态资源也使其成为西夏王陵、华夏西部影视城、贺兰山的互补性景区节点，成为宁夏沿黄城市带上的核心景区。

素来就有“塞上江南”之称的沙湖旅游区，旅游资源丰富独特、特色鲜明，集湖泊、湿地、动植物、沙漠多种独特而稀有的地质地貌景观于一体，形成了完整的湖泊生态系统和湿地生态系统。

1997年，沙湖被宁夏回族自治区人民政府批准为自治区级自然保护区。保护区内有各种脊椎动物144种，植物63种，13目30科130多种上百万只鸟类在这里繁衍、栖息。其中，有国家一类保护鸟类5种，二级保护鸟类17种，属于“濒危野生动植物物种国际贸易公约”规定保护范围的达23种。沙湖的沙漠和湿地资源是目前我国荒漠化湿地类型中最典型、资源最丰富、保存最完整的自然生态资源之一。沙湖以自然景观为主体，碧水、金沙、翠苇、游鱼、飞鸟、远山、彩荷等资源要素有机结合，形成了“舟行碧波翠苇间，人在如诗画中游”

的独特景致，这里是鸟的天堂、鱼的世界、人的乐园，被越来越多的游客同比“杭州的西湖”赞誉为“北方的沙湖”。

2024年来，旅游区已累计接待海内外游客900多万人次，年均接待游客60多万人次，实现旅游直接收入10多亿元，创利税近2.8亿元，带动相关产业发展收入近40亿元，解决了5000多人的就业问题。2024年来，旅游区的各项建设取得了令人欣喜的成绩，随着景区旅游从业人员综合素质、服务水平的不断提高，沙湖先后被自治区政府、国家有关部门确定为省级和风景名胜区及青少年爱国主义教育基地，“沙湖”这颗璀璨的塞上明珠也以其独特秀美的自然风光跻身于国内旅游景区的五奇、五秀、五美、二十胜行列之中，1997年被国家旅游局列为全国35个王牌旅游景点之一，2024年9月，被中央文明办、建设部、国家旅游局评为“全国文明风景旅游区示范点”;2024年1月，被国家旅游局首批评定为4a级生态旅游区;2024年又顺利通过了中国进出口质量中心的iso9001及iso14001两项国际认证。2024年被国家旅游局、人事部评为全国旅游系统先进集体，2024年5月被国家旅游局评定为5a级旅游景区。

五、实习主要内容

实习期间，我利用这次非常难得机会去加深自己对行业及以企业的认识，并把所学的只是充分运用到工作上来。正如在专业学习时所知道的，旅游业的其中一个突出的特点就是其淡旺季分明。由于我所在的沙湖景区是国家5a级旅游景区，而且在行业内的声望比较高，所以在暑假这个旺季里，每天的工作都是十分繁忙的。而进入开学月以后，工作量就明显下降了不少，我也充分利用工余时间来认真思考在工作时出现的疑问，为此寻找答案并进行整理。

我作为摩托艇领班，重点就是去熟悉该项目的运营情况，了解摩托艇线路及各线路价格。把握游客心理，投其所需，让游客接受我们的服务并满足。让游客在景区游得开心、玩的开心、吃的开心······让沙湖给客人留下美好的印象。“为游客提供优质服务，让游客提高对我们的满意度”这是企业一直想要做到服务承诺。

在我接待过程中给我留下深刻印象的是一批内蒙的年轻游客，本来只有四位玩，最后在我的耐心讲解后其他客人游兴大发也都玩了，而且还有几位对所玩的部分项目玩了2遍。临走客人还对我们说“玩得真开心，下回再带朋友来”

我们听了都很高兴。通过这次的接待游客让我知道了：说话的语气、交流与技巧在旅游接待中的重要性，也使我认识到了自己的不足。同时也使我知道了项目的优惠政策在吸引游客上是多么的重要。本来不玩的客人最后都玩了，这说明了很多值得注意的问题。

在接下来的接待中也有很多问题，也是一个不断发现问题解决问题的过程。开始时以为管理好团队，掌握了一些避免麻烦的技巧就能把工作做好，但是每次接待的游客都不一样，所会面临的问题也各不相同，如果还是生硬的根据套路去做，往往达不到良好的效果。所以自己要学的还很多。因此，每次接待后我都会将遇到的问题进行总结，然后通过各方式寻求解决对策，可以看书、上旅游论坛或者向有经验的旅游工作者求教。虽然工作很累，遇到的问题很麻烦，但是不断地去学习，去解决问题也会从中获得巨大的收获和乐趣。

六、实习总结和体会

在半年的实习过程中，我对整个景区旅游工作的运作模式和日常操作都有了一定的了解。在此过程中，我不仅在我的专业知识领域有了新的突破和进展，同时，也在我的人生经历中增添非常重要的一节，这将是我一生中珍贵的财富。

毕业实习，是学生从学校步入社会的过渡阶段，是让学生在真正的社会之前，对社会的提前适应阶段。四年的大学生活虽然不能说是完全的与社会脱节，毕竟还是离现实有一段距离。通过毕业实习，让我切实的体会到了工作的艰难与不易。它教会了我运用所学知识去解决现实问题，更教会了我怎么去与人沟通交流，怎么样做一个合格的旅游从业人员。这次实习不仅使我了解了旅游这一行业，从中学到的知识也将使我在从事其他行业工作中也非常受用。

(一)谦受益满招损，不断挑战自我

通过这次实习，我深切的了解到，独立和好学是一个实习生首先应该具备的。只有培养自身的独立能力，不过分的依赖，自己主动的去发现问题解决问题，这样我们才能真正的提高自己处理问题的能力，才能在工作上得到进步。另外，在工作上，有问题，有不懂的应该大胆请教，而不是不懂装懂。“三人行必有我师”，我们该学该问的不仅仅限于我们的同时、前辈、各种形形色色的人，每个领域，都有我们要学该懂的东西。通过学习，才能独立工作，积累经验，最后得到的才是最适合自己的东西。

旅游景区的工作是重复的，也是不断变化的，他时刻挑战着我的耐心和忍耐力。有时候，心生厌烦的并不是外界的环境，而是自己的心态。往往在开始的时候我们都满怀激情，而慢慢地，这种热情却冷淡了下来，其实环境依旧如此，变化的只是我们的心态。每一天，我们可以选择好心情好心态，也可以选择坏心情消极的心态，因此我们可以选择好心情好心态!

实习期间，遭遇冷遇挫折是常有的事，如果意气用事将自己的委屈和坏心情带到工作中来，往往会让事情变得更糟。面对困难和挫折我没有退缩，而是勇敢的去面对，对客人我始终抱着积极包容的态度去对待，努力为自己减压，营造良好融洽的工作氛围。

(二)良好的人际关系是打开工作局面的金钥匙

如何与人和睦相处，良好的进行沟通，是一名实习生必须要学会的。在与人相处方面，我一直坚信，诚实加真心，自尊与尊重他人，肯定不会被居于千里之外的。首先和同事相处，我只是一个实习生，很多事情要多看多学，我所有的同事都是我的老师、前辈。工作过程中，怎么发挥团队的作用，协调内部关系，我学会的是尊重和礼貌。作为一名旅游人，直接面对的是顾客，你的一句话可以影响客人对旅行社甚至整个旅游的整体印象，甚至影响客人整天的心情状态。如何让自己说出的语言让客人听得舒服、听得开心，进而选择与你合作，是作为一名实习生所必须要学习的课程。人不免会有情绪上的波动，然而这种情绪上的波动往往会影响他人的心情。如何调整好自身的心态，用的心态去面对客人，面对同事甚至伤及，如何带给别人一个的笑容，是我每一天都要认真思考的问题。在这次实习中，我不但在沟通能力上得到了提高，还学会了如何调整自我的心态。

(三)满足客人需求是旅游服务的基本要求

通过这半年的学习，使我们对旅游区的基本业务和操作有了一定的了解，礼貌是一个人综合素质的集中反映，做旅游更加如此，要敢于开口向人问好，在向人问好的过程中还要做到三到：口到，眼到，神到，一项都不能少。对于客人的要求，要尽全力去满足，尽管有些不是我们职责范围的事情，也要尽力帮其转达;尽管有些要求不合理的不能办到，但都要用委婉的语气拒绝，帮助他寻求其他解决方法。

(四)这次实习对我撰写毕业论文有很大的帮助

此次我的毕业论文是《宁夏沙湖旅游区环境与旅游业发展研究》，需要对旅游景区的发展现状和目前的旅游供需关系有所了解，实习的过程正好可以亲自去了解，这为我的论文撰写提供了不少素材和灵感。实习是一个接触社会的过程。通过这次实习，使我学习到了许多在学校学不到的知识，解除了形形色色的人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们让我更深刻地了解了社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会融入社会。

导游实习心得体会怎么写【篇5】[\_TAG\_h3]导游实训的心得体会篇五

今年工作的时候并没有多少天，但也不得不说有一个全新的突破：第一次独立完成地接工作;第一次处理客人的风流债;第一次带一个坐轮椅出行的客人;第一次因风浪原因被困\_\_岛;第一次既做全陪又做地接的完成\_\_\_\_工作……很多人说，做三年的导游，相当于走三十年的人生路。虽然每个团的基本步骤是一样：接计划、接团、走行程、送团、报账善后。说起来，这个过程很简单，但每个团又不一样，每个团都会经历一些过去没有经历过的事情，从而让自己更进一步的完善自己，让自己知道自己还有哪一些方面的不足，该补充哪方面的能量……

人各有千秋，素质亦各有高低，面对不同层次的客人，做为一个团的真正领队，你该怎么办呢?

第一：认真聆听。

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!

第二：难得糊涂。

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。

第三：细致服务。

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，时不时的喊出他的名，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!

第四：保留证据。

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!

第五：善后工作。

很多导游会说：送走他们，鸡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。我觉得如果什么时候，我们这个行业里能有五险一金?能有正常的该享受的国家给予的福利待遇?什么时候能够有正常的工资，而不是靠着加点提成、购物提成来养家糊口呢?

每个导游带团，都会碰到客人这么问：哇，导游，真是个好职业，一个月你们挣多少呀?上万吧?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!

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找