# 旅游礼仪实训报告实训总结(八篇)

来源：网络 作者：青灯古佛 更新时间：2024-08-02

*“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。那么我们该如何写一篇较为完美的报告呢？下面是小编给大家带...*

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。那么我们该如何写一篇较为完美的报告呢？下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟!

**旅游礼仪实训报告实训总结篇1**

01健康出游

戴口罩，勤洗手，打喷嚏掩口鼻，保持适当安全距离，配合景区、酒店、旅行社等做好健康监测，发现身体异常及时向带团导游或有关部门报告。

02爱护环境

在外旅行，舒适干净的环境需要大家共同维护。我们须注意保护环境，不乱扔垃圾；不破坏生态环境，不践踏草坪、攀折花木；不随地乱扔垃圾，做好垃圾分类；要坚持低碳旅行，多多尝试徒步、骑行、铁道旅行。

03遵守秩序

遵守交通规则，不随意横穿马路；在景点游玩时，不并行挡道，不乱插队，在游客较为拥挤时，要谦让回避，保证安全；在景区游览时不要大声喧哗，尤其是在博物馆、美术馆等场所，控制好自己说话的音量，以免破坏在场其他人游览的兴致。

04以礼待人

衣着整洁得体，不在公共场所袒胸赤膊，不蓬头垢面；行为有礼貌，不辱骂殴打服务人员；主动为老弱妇孺让道，不争先抢行；尊重他人权利，关爱老弱病残，对他人释放善意是一种本能。

05保护文物

爱护花草树木，爱护文物古迹，禁止在文物古迹上乱刻乱画、随意攀爬、触摸文物，拍照摄像遵守规定。遵守禁烟规定，垃圾分类投放，爱惜公共设施。

06文明食宿

入住酒店时注意秩序，不争抢，不大声喧哗，不在禁烟大堂吸烟；尊重服务员，注意维护客房和公用空间的设施、设备及整洁卫生；就餐时注意文明礼貌，谦让老人、残疾人和妇女，照顾儿童；吃自助餐选用食品适量，尽可能将所取餐品用完。

07入乡随俗

提前了解当地的风土人情，尊重和融入当地的风俗文化；在教堂、寺庙等宗教场所，不能嬉戏打闹、玩笑；按照所在国家的地区和习惯支付消费。

**旅游礼仪实训报告实训总结篇2**

尊重原则

现代旅游业强调“宾客至上”，要求把宾客放在首位，一切为宾客着想，主动热情地去满足宾客的各种合理需求和愿望。而在宾客所有的需求和愿望中，求尊重的需求，是最强烈和最敏感的，同时也是正常的、合理的和起码的要求，是宾客的权利。

“一视同仁”原则

服务工作中的“一视同仁”指所有的客人都应该受到尊重，在这一点上决不能厚此薄彼。具体运用礼仪时，可以因人而异，根据不同的交往对象，采取不同的礼仪形式，但是在对客人表示恭敬和尊重态度上一定要一视同仁。

热情原则

能否积极主动解决客人的各种要求、满足客人的各种心理需求，是衡量旅游服务质量的一个重要标准，因此旅游活动中的礼仪行为应该是积极主动的。

合宜原则

现代礼仪强调人际之间的交往与沟通一定要把握适度性，注意社交距离，控制感情尺度，应牢记过犹不及的道理。因此礼仪行为要特别注意在不同情况下，礼仪程度、礼仪方式的区别，坚持因时、因地、因人的合宜原则。

宽容原则

礼仪的宽容原则，指不过分计较对方礼仪上的差错过失。在旅游服务运用礼仪时，既要严于律己，更要宽以待人，要多理解他人、体谅他人，切不可求全责备、斤斤计较，甚至咄咄逼人。面对宾客提出的过分的甚至是失礼的要求，我们工作人员应冷静而耐心地解释，决不要穷追不放，把宾客逼至窘境，否则会使宾客产生逆反心理形成对抗，引起纠纷。当客人有过错时，我们要“得理也让人”，学会宽容对方，让宾客体面地下台阶，保全客人的面子。在客人对我们提出批评意见时，本着“有则改之，无则加勉”态度，认真倾听。

自律原则

礼仪的最高境界是自律，即在没有任何监督的情况下，仍能自觉地按照礼仪规范约束自己的行为。旅游工作者不仅要了解和掌握具体的礼仪规范，而且要在内心树立起一种道德信念和行为修养，从而获得内在的力量。在对客服务中从自我约束入手，时时检查自己的行为是否符合礼仪规范，在工作中严格按照礼仪规范接待和服务宾客，而且做到有没有上级主管在场一个样，客前客后一个样，把礼仪的规范变成自觉的行为、内在的素质。

**旅游礼仪实训报告实训总结篇3**

在旅游服务礼仪中，接待礼仪是在接待工作过程中形成的尊重宾客的礼节仪式。接待宾客是旅游职业人员日常工作中最基本的内容，表现在迎客、待客、送客的各个环节中。

接待过程中应该体现宾客至上、礼貌服务的接待礼仪，目的是让宾客有受到尊重、宾至如归的感觉，从而更好的树立旅游职业人员和组织的良好形象，以便于增进友谊，加强合作。

在旅游接待进行时，旅行社必须安排好接待工作，主要分为两部分接待。第一，导游员接待。第二，营业不营业员接待。

导游员在接待过程中：

（1）服装要整洁、整齐、大方，不能过分华丽。因带团旅游的缘故，可选择休闲装或运动装。女性导游员不宜化浓妆，不宜穿过长或过短的裙子。

（2）表情自然亲切，态度和谐热情，语言文雅而不失幽默。

（3）接待游客后，先问候大家，然后向游客致欢迎词。

（4）尊重每位游客特别是不同国家、地区和少数民族游客的风俗习惯，，尊重其宗教和民族信仰。

（5）提前到达接团地点或集合地点，并将导游旗或其他标志想游客展示。

（6）见到游客应主动、热情地招呼，游客上车时，应站在在门口协助游客下车。车门前迎候，等游客上完后，自己再上车。下车时，导下游员先下车。

（7）清点游客人数时，应默数，切忌不礼貌地用手指点游客。

（8）在车上或景点作讲解时，使用语言讲解的同时可辅助以手势，正确的手势应该是手自然伸出手心向背，五指自然并拢。与游客说话切忌使用命令口吻。

（9）结束旅游，欢送游客，应提醒游客带好自己的证件及行李物品，致欢送词时，应感谢游客对自己工作的支持与合作，表达惜别之情，希望下次在为大家服务。

**旅游礼仪实训报告实训总结篇4**

旅游服务礼仪的准则是旅游从业人员在服务进程中处理与服务对象关系的出发点和行为规范。我们不仅需要学习和掌握礼仪的规则，而且需要懂得和遵循旅游服务礼仪的准则，从而提高服务质量。

尊重的准则。在服务接待过程中必须尊重客人的人格尊严，尊重是礼仪的情感基础。在服务活动中必须尊重彼此的人格，维护彼此的人格尊严。无论客人的年龄大小、职务高低，都应一视同仁，不能看客施礼。旅游服务人员在工作中要接触到各种不同身份和地位的客人，要特别注意不能厚此薄彼。

遵守的准则。礼仪是为了维护社会生活的稳定而形成和发展的，反映了全社会共同的利益和要求，社会上每一个成员都必须自觉地遵守。旅游服务礼仪是旅游从业人员在旅游服务活动过程中所必须遵守的行为规范。旅游从业人员在为客人服务时必须自觉地遵守。如果违背了旅游服务礼仪规范，必然会影响旅游企业的形象，使旅游企业受到损失。

**旅游礼仪实训报告实训总结篇5**

旅游服务礼仪可分为三种形式。

一是语言性，即各种交际场合中的礼貌用语，如“您好”、“谢谢”、“再见”、“对）白话文●www.baihuawen.cn（不起”等等，这些语言体现了尊敬、爱护和友好的信息。

二是行为体态性，即仪容、仪表、举止、各种礼节等，如鞠躬、敬礼、微笑、握手、拥抱、点头、敬酒等等，这些身势体态体现了对对方的关怀和敬意。

三是回避性，在服务接待过程中，谈话内容不要涉及疾病、死亡等不愉快的话题及妇女的年龄、婚否、工资收入等私事。如：人死了一般说去世了，而不说死了；又如一般说上洗手间，而不说上厕所。还有，别人反感的话避开不讲，别人反感的事避开不做，等等。为此，旅游从业人员必须了解各国的国情和民俗，懂得旅游者的生活方式、饮食习惯以及爱好和忌讳。

**旅游礼仪实训报告实训总结篇6**

1、礼仪是在人际交往中，以一定的、约定俗成的程序、方式来表示尊重对方的过程和手段。礼仪的根本内容是“约束自己，尊重他人”；礼仪的目的是为了让人们能轻松愉快地交往；礼仪的基本原则是“为他人着想”；“己欲立而立人，己欲达而达人”、“己所不欲，勿施于人”则是礼仪的精髓。

2、从个人修养的角度来看，礼仪可以说是一个人内在修养和素质的外在表现。

3、从交际的角度来看，礼仪可以说是人际交往中适用的一种艺术，一种交际方式或交际方法。是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。

4、从传播的角度来看，礼仪可以说是在人际交往中进行相互沟通的技巧。

5、从个人的角度来看，一是有助于提高人们的自身修养；二是有助于美化自身、美化生活；有助于促进人们的社会交往，改善人们的人际关系；还有助于净化社会风气。从单位的角度来说，可以塑造单位形象，提高顾客满意度和美誉度，并最终达到提升单位的经济效益和社会效益的目的。

6、从团体的角度来看，礼仪是企业文化、企业精神的重要内容，是企业形象的主要附着点。大凡国际化的企业，对于礼仪都有高标准的要求，都把礼仪作为企业文化的重要内容，同时也是获得国际认证的重要软件。

**旅游礼仪实训报告实训总结篇7**

微笑

以自然、亲切为基本原则。

在正规肃穆的场合、客人尴尬狼狈的场合、众人忧伤情绪低落的场合不要发笑或面带笑容。

笑声不能影响游客的谈话和休息，不宜开怀大笑、朗声大笑。

不能机械式呆板地对游客微笑致意。

握手

乡村接待员一般不使用握手礼，只有在游客主动伸手时，服务人员才能与其握手。

握手时要区分主宾关系、职位关系、长幼关系等。

异性间握手一般由女士先伸手。男士一般只握女士手指，不可用力过大。

异性间握手一般由女士先伸手。男士一般只握女士手指，不可用力过大。

忌贸然伸手。即使是左撇子，握手时也应伸出右手。

忌目光漂移，心不在焉。握手时间不宜太久。

忌同时和两人握手，忌交叉握手。

忌出手犹豫、过慢或强行握手。

不能带手套与他人握手。握手后忌用手帕、纸巾擦手。

鞠躬

鞠躬时应摘掉帽子，行礼完毕后再戴上。

弯腰行礼时眼睛要看地，不能向上翻眼皮。

应注意弯腰前后与对方目光上的交流。

服务人员的鞠躬礼一般在15。～ 30。之间。

点头

点头是一种比较随意的礼节，在行礼时应同时说问候的话。

点头时应面带微笑，面朝对方，眼睛注视对方，微微颔首。点头一次即可，不宜太多。

如果戴帽子，应先脱帽点头行礼，完毕后再戴上。

**旅游礼仪实训报告实训总结篇8**

1礼貌待人保安全

这礼貌待人其实是为咱的安全着想。请不要为了抄近路而翻越围墙、栏杆、绿篱；划船时，穿越桥洞或狭窄水道时不要争先抢行；行走在曲折小路、中桥时，要主动为老幼妇孺让行；遇到狭窄、险峻的山道路口，更要互相关照，缓慢而行，攀山越河，一定要量力而行。凭个人兴趣，做一些冒失、危险的事情也将给他人带来危险。

2走一路但不要丢一路

大家出去游玩，多是想放松一下紧张的心情，聊聊天、赏赏景，再来些水果，想起来都觉得惬意。可是就有不自觉的人，走一路、吃一路、丢一路，你恨不得能顺着果皮(核)找到他们行走的路线。

3拍照留念有学问外出游玩

拍照留念如果忽视了其中的礼仪，也会让人不快。比如咱拍照的`时候，发现有人走近而妨碍镜头时，应该礼貌地向人打招呼，或者索性等人家过去再拍，大声叫嚷、斥责或是上前推拦只能带来矛盾和不快。当必须穿过别人拍照地点时，应先示意或是等候别人拍照后再通过。如果几批游人要在同一地方照相时应该互相谦让，不要争抢。当然在这种时候，拍照者也不要长时间占用景点。

4古树不喜欢“烟熏火燎”

公园是公共场所，在那里吸烟是不礼貌不负责任的做法。其实不仅很多人不喜欢闻到烟味，公园中的古树也禁不起“烟熏火燎”，香烟头更为一些公园的古迹带来隐患。到了森林公园里，吸烟就不仅仅是缺乏公德及礼仪的问题了，很可能会引起火灾，不要因小事疏忽而酿成大祸。

5轻声细语斯文说话是美德

好多人到了公共场合就兴奋，大声喧闹、嬉笑打闹，有时候人与人之间发生了点不愉快，就大声的吵闹，还有人在非运动场所踢球、滑旱冰，丝毫不在意影响和妨碍他人游览、休憩。

推荐阅读：温哥华旅游必须注意的礼仪常识推荐参观旅游礼仪浅谈出国旅游礼仪旅游出行要注意乘车礼仪不要大声喧哗、声声“哈啰”欧洲旅游切记六不要中国形象的最好宣传：到西欧旅游需多讲究小节

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