# 旅行社个人工作总结

来源：网络 作者：尘埃落定 更新时间：2024-06-07

*旅行社个人工作总结120xx年就要过去了，我在xx旅行社第三年即将结束，在我看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，曾经我也像所有人一样，觉得导游其实就是带着别人玩，并没有什么特别。现在我知道其实“导游”并不是如此...*

**旅行社个人工作总结1**

20xx年就要过去了，我在xx旅行社第三年即将结束，在我看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，曾经我也像所有人一样，觉得导游其实就是带着别人玩，并没有什么特别。现在我知道其实“导游”并不是如此简单，它从行程安排到食宿行再到旅游过程中细微末节，任何细小之处都是你需要用心去做。网上有首打油诗：干得比驴累，起得比鸡早，做得比孝子还好，见得比记者还多，赚地比民工还少，还怕出错下岗躲不了。恐怕这早就是业内人可以脱口而出自我调侃之词了吧，其实它也反映了导游浮华背后不为人知超常付出吧！辞旧迎新之际，回顾一下今年历程，总结一下导游心得体会，我想对将来就会大有裨益。

转眼间一年时间又在不经意间从我们身边匆匆消失了。这一年时间也让我学到了很多东西，“导游”给我生活带来了许多快乐，时候带着来自四面八方游客，当这些四面八方客人称赞天津时候，心里就特舒服，特有成就感。虽然，干导游这一行并非我初衷，然而很快我就发现：还是可以干导游这一行，因为我喜欢这个职业。

在不断实践当中我也总结了一些经验，也发现了不少问题。我所面临问题还有很多，我依旧还需要不断去。导游是从事服务行业，而且很辛苦，当然见识也颇多，也很锻炼人，在社里三年间，我见到了很多人，可以说是五花八门，城里，农村，高学历，低学历，有钱，没钱，各个行业人。对我认识社会上人，了解这个社会，起了很大很大作用，让我在毕业不久就根深了解了这个社会，这也是我很大收获！曾经我以为带团只要不被投诉平安把团带下来就是好导游，其实这只是大前提，旅游是一种社会群体活动，它涉及到社会生活方方面面，包含“吃、住、行、游、购、娱”六大要素，其实导游从某种角度上说就是“合法人贩子”，常言说，“林子大了，什么鸟都在，世界大了，什么人都有。”旅游者来自不同社会不同阶层，由于我时间只有一天，所以要很快和游客进行沟通，从游客言谈举止中判断出客人文化层次、兴趣爱好，找到和游客相容交汇点，以便找准导游服务切入点，是能很快和游客融为一体，打成一片，让游客对有初步好感。在旅游服务过程中，也要处处留心，观察游客情绪变化，并且要和游客进行积极沟通，了解游客心里状态，根据游客对人文景观、自然景观不同喜好，在游览时间、游览顺序上，在讲解方式、讲解风格上做出相应变化；根据游客年龄层次、性别、兴趣爱好不同适当调整旅游节奏、劳逸强度，适度进行娱乐活动。

去年我还觉得赚不赚钱无所谓，锻炼一下就挺好。任何导游都想让客人消费，但是他们经济水平不是我决定，消费理念更不是我一朝一夕能改变。不过经历了本命年洗礼，对爱情向往还有那该死经济危机让我不得审视我收入，钱不是问题，问题是没钱。我现在觉得辛苦最直接目应该是为了赚钱，我就不相信谁好意思说是为了伟大旅游事业。所以从现在起面对垃圾团也不绝望，遇到质量好团则倍加珍惜。我想进店也好加点也好，如何讲实际是次要，主要在于抓住客人心理咨询，从而引导他们思想。但是购物这块我确实是欠点火候。带团就如同是在打牌，牌好坏虽然重要，但也得看怎样出。

从现在起我要利用淡季抓紧与导游有关知识。钻研多种风格，少玩网游，拒绝沉迷，合理安排时间，享受健康生活。在20xx年中，我将会更加相关文化知识，书到用时方恨少，我要不断，给充电，总结20xx年失误和不足，使在新一年里有更大提高！

高举讲团有新思想，带团有新思路，吹牛有新突破，抬杠有新局面！伟大旗帜和“知无不言、言无不尽”指导思想。

弘扬“一不怕带团走路，二不怕套团加班”大无畏精神，把“要保持联系，请经常骚扰”作为振兴我们社第一要务！

带团过程坚持“四有”即有组织，有预谋，有把握，有成绩，多沟通，多协调，积极主动，创造性展开，相互促进，共同发展，从而使走上可持续发展伟大道路。

20xx年即将过去了，作为具有浓郁年末情结中国人来说，我不在为过去创造精彩激动不已，也不在为过去不幸、痛苦、失落而悲伤万分，更也许，我身边各位，您在20xx年收获了甜美爱情，幸福婚姻，辉煌事业，……抑或失败。但20xx脚步正在来临，让我们向过去一年Say goodbye，做个总结！

向美好明天许个心愿，为新一年加油吧。

**旅行社个人工作总结2**

20xx年转眼过去了，一年来付出了收获了，做错了明白了，风风雨雨忙忙碌碌。为了来年的工作有个方向，真的值得坐下来好好总结一下。

投身旅游这个事业已经8年了，8年了，抗战都能够结束了，可是我们的事业距离我们的梦想还很远。我常常自责自问：为什么自我总是会迷惘能不能再快点专家来了，我们听了人家的讲课，总是觉得飘飘忽忽把握不住，同行到一齐也会总结，但总是观点太多办法太多最终觉得一切就像没说。

于是我们先是去了一趟桂林和张家界，又在元旦的第一天踏上了火车，到了武汉，找到了今年认识的一家组团社老总座谈，一路走一路思考，觉得自我真的好像明白了很多。

我们要对旅行社这个行业做一次认识，旅行社不是人贩子，不是二道贩。他是这样一个组织：能带给广大游客一个充满新奇欢乐幸福安全的旅游体验的组织机构，你做到了，游客就会高高兴兴的打开钱包，你就是个称职的旅游经理人。这个过程中大多环节由地接社来负责落实，所以地接社的重要性一点不比组团社差。有的旅行社说组团社是上游，人家不给地接社发团就地接社饿死了，这些想法真的不对。大家都会在淡季的时候去做外联去开拓市场，是不是很多时候觉得组团社的经理总是对自我的宣传彩页呀还是行程安排以及报价总是不屑一顾为什么呢不是人家不礼貌不专业，是自我的东西对人家来说就是垃圾，没有用处。商人的眼光很敏锐的，他们不会放过对自我的生意有促进的任何机会，他也不想把时间多浪费在一个对自我无益的陌生人身上哪怕一秒。可如果你说：你好经理，一，我此刻手里有几条精品线路、够新颖独特，科学合理，并且富有竞争力，您感兴趣吗二，经典常规的线路如果您要和同行竞争，和我合作，我敢保证您必须拿下，顺利签约。够了吗够了，组团社经理每一天不就是想着这些事情吗他会给你倒杯茶，请上座，愿听其详。拿你当他贵宾。敢这样给组团社承诺需要自我在家练好内功，必须要去挖掘自我的亮点，提高自我的实力，人有的我优，人无的我有，自我把吃住行游购娱每个环节好好打量一番，看自我能在哪些方面再做的好一点，对了好一点不行，仅有好的不是一点你才会脱颖而出。仅有这样替组团社着想的地接社，才会挺起腰杆不求人才会被组团社认可理解。双方真正的成为互惠互利的合作伙伴。

大家常抱怨组团社压价，组团社抱怨客人压价，最终追根求源大家一致认为问题出在游客身上了，我不认同。此刻老百姓小到买个蔬菜也会选择绿色无污染的菜，大到在网上不厌其烦的比较各种轿车的性价比，大家是不是低估游客的智商了山寨版的手机很仿真，但消费者却就是不认账，即使真的需要买，也会抱着图一个便宜，一再的砍价，相反那些品牌机就是一分钱不便宜照样卖得火爆。所以不管组团社还是地接社都需要去开发有竞争力的产品，总是去仿制别人的组团社以及地接社终究会被市场淘汰，并且这个速度会越来越快。我们国家南方那些城市不都正在面临产品亟待升级的窘境吗低价注定不够，市场需要高质。

我们常常还面临一个问题，很多想法不错，却没有把它落实实施，大家把它推托到找不到高素质的人才上头来，旅行社需要一个精干的团队，有创意有干劲的朝气蓬勃的一群业务骨干是一家旅行社的生存根本。这又是个需要我们思考的新课题，但我相信经过发现，培养，管理，到最终留得下人才是大多数企业的不二选择。既然对公司这样重要，那就值得我们这些人拿出十二分的精力去做这些事情。

我们的云台山能够在全国这么多同类景区中脱颖而出，成为山水景区的一匹黑马，是他有自我独有的品味，独有的区位优势，创新的宣传方式，创新的营销理念和服务理念，才吸引来了大江南北和世界各地的游客来一睹她的芳容，并且留下他的脚步，选择在云台山如画如诗的美景里度过自我假期。我们四联也能做到，一份付出一分收获，相信经过我们的努力和智慧，必须会取得更好的成绩。

**旅行社个人工作总结3**

时光如梭！转眼间我来到和美旅行社已经半年的时间了。在这半年的时间里，对于刚从学校毕业的我来说，自我懂得了如何适应初入社会的工作生活，并从中更加了解旅行社的实际运作。为了更好地完成工作，总结经验，扬长避短，提高自我的工作本事，现将工作情景总结如下：

自20xx年7月19日工作以来，我努力适应新环境，认真向各位同事学习，遇到许多未接触到的事物或者困扰的问题时主动请教，工作本事逐步提高。刚进入新的工作岗位时，有强烈的不安感，对于新环境，充满未知甚至有点胆怯，好在经过一段时间的相处，发现同事都很热情，经常在日常工作生活中给予我帮忙，渐渐抹去了我心理的不安，慢慢的融入到这个大家庭来。

我入职这半年公司正处于创星阶段，所以除了日常工作之外，对创星工作接触也较多。评星是整个公司每位员工的工作，大家在办公室主任的带领下，认真完成分配的评星任务，这让我看见了我们公司的凝聚力和向心力。

踏入新的工作岗位后，经过半年的锻炼，使自我对这份工作有了更多更深的认识。对于工作或者说事业，每个人都有不一样的认识和感受，我也一样。对我而言，我通常会从两个角度去把握自我的思想脉络。

首先是心态，套用米卢的一句话态度决定一切。有了正确的态度，才能运用正确的方法，找到正确的方向，进而取得正确的结果。具体而言，我对工作的态度就是选择自我喜爱的，然后为自我的所爱尽自我最大的努力。我一向认为工作不该是一个任务或者负担，应当是一种乐趣，是一种享受，而仅有你对它产生兴趣，彻底的爱上它，你才能充分的体会到其中的欢乐。我相信我会在对这一业务的努力探索和发现中找到我工作的乐趣，也才能毫无保留的为它尽我最大的力量。能够说，懂得享受工作，你才懂得如何成功，期间来不得半点勉强。其次，是本事问题，又能够分成专业本事和基本本事。对这一问题的认识我能够用一个简单的例子说明：以一只骆驼来讲，专业本事决定了它能够在沙漠的环境里生存，而基本本事，包括适应度、坚忍度、天性的警觉等，决定了它能在沙漠的环境里生存多久。具体到人，专业本事决定了你适合于某种工作，基本本事，包括自信力，协作本事，承担职责的本事，冒险精神，以及发展潜力等，将直接决定工作的生命力。一个在事业上成功的人，必是两种本事能够很好地协调发展和运作的人。

在今后的工作中，我会加倍的努力学习专业知识，掌握更多的业务技能，为将来的工作打好坚实的基础。遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进。

经过半年的时间，我觉得公司目前还有以下几个方面做的还不够到位，有待改善：

1、对员工的培训工作还不够到位，许多员工来公司在对公司和岗位不够熟悉的情景下就上岗，都是边工作边摸索学习的，没有岗前培训、专业技能培训；

2、领导对普通员工的日常工作生活关心不够，很少和员工谈心；

3、日常管理工作不到位。

在新的一年里，我期望和公司共成长，求发展，互助共赢！

**旅行社个人工作总结4**

今年是不平凡的一年，今年我从学校走了出来，把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。今年我在xx从事接导游导游工作，时间不长，资力也不深，而感慨却颇多，以下是今年的工作总结。

1、工作中的收获

“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。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。

2、牢记工作职责

要时刻牢记导游的职责，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。

3、工作心得

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。“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。

“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。“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。

**旅行社个人工作总结5**

20xx年就要过去了，下面我将按照领导的统一要求和标准，对于今年的个人工作情况和公司的经营管理以及未来个人的职业规划三个方面做一下本人的观点和看法。

作为公司导游部的一份子，在领导和全体各部门经理、同事的共同努力下，今年的个人工作取得了一个新的台阶，作为今年初到公司到现在与公司全体同仁共同经历的这个不平凡的20xx年，我深深感受到公司大家庭的温暖，领导的关心，同事的帮助与支持，使我的工作能够顺利的展开，并且取得了一定的成果，自己也在不断的实践当中取得了个人的工作上的突破和成长。

这是和全体同事的共同努力所不能分开的，当然面对工作当中出现的一些压力和工作上的失误，我深刻的意识到，只有正视自己的不足，勇于开拓创新，发挥全体同事的聪明智慧，才能解决工作当中的一些疑难，和不必要的困扰，回顾20xx年，是不平凡的一年，是充满希望的一年，也是充满挑战和压力的一年，作为个人来说，我总结了一年来个人业务的，出差共计12次，参与大小会议共计8次，带团共计3次，接待1次。希望自己在新的一年里，工作顺利，能够有更多的机会参与到公司的各个大小会议，旅游接待当中去，为公司尽自己的一份力量。

对于公司的经营管理状况，我想作为老员工更有发言权，我仅就作为一名新员工，对于公司一年来的情况，发表一下个人的感受和想法，我觉得20xx年公司的业务取得了很好的成果，公司的经济效益也趋于一个相对稳定上升的趋势，尤其是在20xx年的七月至九月公司的运营情况较为顺利，并且在公司上至领导下至员工的共同努力下，取得了很好的成果，一年来，公司的运营良好，但是在资金周转这一方面，存在的问题还是比较大的，并且带来的一系列不良的影响，比如出去办会遇到资金不足的问题。

因为资金未到位，酒店与我们之间产生的一些矛盾，工资不能按时发放的问题，我觉得公司的领导需要拿出一个切实可靠地方法来妥善解决，切实维护和兼顾各方的利益，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。再一个我觉得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。以上就是一年来我对公司的认识和个人的感受，仅作个人看法，如有雷同，纯属巧合，最终解释权归个人。

最后对于个人的职业规划，目前是初定以三年为一个周期，属于短期规划，希望自己的接下来的时间里，不断学习和提高个人的业务水平和工作技能，能够独立完成大型会议的主办工作，争取更多的主办机会，并且在未来发挥自己的主观能动性、积极性、创新性，为公司添砖加瓦，并且为自己争取到更多的薪资，和待遇，最后希望自己工作顺利，万事顺心，也祝愿各位领导，新年新气象，年年发大财。

**旅行社个人工作总结6**

今年即将过去，又要迎来新的一年，回顾我们这一年来的工作，看到了成绩也发现了不足，我们力求认真总结今年的工作，使明年做得更好。在今年即将结束之时，根据旅行社的工作要求，现对自己今年的工作进行总结。

1、政治思想方面

我认真学习了各种理论知识，明确了新世纪、新时期的中心工作和全面建设小康社会的奋斗目标，努力做到在思想上、认识上保持先进，始终保持与时俱进的精神状态。同时，自己还树立终身学习的观念，利用业余时间学习计算机、法律知识，以及进一步学习自己的业务知识。

2、工作情况

在今年的工作中，认真学习业务知识。我在本岗位上，按照旅行社领导的安排和要求准时安全地完成各项出车任务，努力做好自己的本职工作。作为一名司机除保证了用车外，积极参加各项义务劳动。为降低生产成本，在日常的行车、保养方面为节能降耗作了积极的工作。在旅行社领导的带领下我同导游一起完成了今年的工作，在这一年里能够自觉遵守各项交通法规和单位的规章制度，能够在工作中任劳任怨，在领导和生产需要时不论早晚或节假日随叫随到，不计报酬，从无怨言。

入冬之际我旅行社安装设备期间，我全体同志一道早出晚归，每天在路途奋斗十几个小时，圆满完成了各项任务，得到了领导的肯定。平时、做到严格遵守出车制度，按时出车，认真保养车辆，使车辆性能保持最佳状态，努力钻研技术、熟练掌握日常保养和驾驶车辆的性能，积极参加安全学习。听从交通警察指挥，不酒后开车，文明驾驶、礼让三先，确保了全年安全行车无事故。

3、存在的问题和打算

尽管经过一些努力，我的业务水平较以往提高了不少，但还需进一步提高。在以后的工作中，我将加强自主管理的意识，勇于开拓创新，加强理论和业务学习，不断提高业务技术水平。明年我将与导游一起努力工作，在旅行社领导的带领下使自己的工作达到一个更高的层次。

**旅行社个人工作总结7**

20xx年就要过去了，下面我将按照领导的统一要求和标准，对于今年的个人工作情况和公司的经营管理以及未来个人的职业规划三个方面做一下本人的观点和看法。

作为公司导游部的一份子，在领导和全体各部门经理、同事的共同努力下，今年的个人工作取得了一个新的台阶，作为今年初到公司到现在与公司全体同仁共同经历的这个不平凡的XX年，我深深感受到公司大家庭的温暖，领导的关心，同事的帮助与支持，使我的工作能够顺利的展开，并且取得了一定的成果，自己也在不断的实践当中取得了个人的工作上的突破和成长，这是和全体同事的共同努力所不能分开的，当然面对工作当中出现的一些压力和工作上的失误，我深刻的意识到，只有正视自己的不足，勇于开拓创新，发挥全体同事的聪明智慧，才能解决工作当中的一些疑难，和不必要的困扰，回顾XX年，是不平凡的一年，是充满希望的一年，也是充满挑战和压力的一年，作为个人来说，我总结了一年来个人业务的，出差共计12次，参与大小会议共计8次，带团共计3次，接待1次。希望自己在新的一年里，工作顺利，能够有更多的机会参与到公司的各个大小会议，旅游接待当中去，为公司尽自己的一份力量。

对于公司的经营管理状况，我想作为老员工更有发言权，我仅就作为一名新员工，对于公司一年来的情况，发表一下个人的感受和想法，我觉得XX年公司的业务取得了很好的成果，公司的经济效益也趋于一个相对稳定上升的趋势，尤其是在XX年的七月至九月公司的运营情况较为顺利，并且在公司上至领导下至员工的共同努力下，取得了很好的成果，一年来，公司的运营良好，但是在资金周转这一方面，存在的问题还是比较大的，并且带来的一系列不良的影响，比如出去办会遇到资金不足的问题，因为资金未到位，酒店与我们之间产生的一些矛盾，工资不能按时发放的问题，我觉得公司的领导需要拿出一个切实可靠地方法来妥善解决，切实维护和兼顾各方的利益，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。再一个我觉得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。以上就是一年来我对公司的认识和个人的感受，仅作个人看法，如有雷同，纯属巧合，最终解释权归个人。

最后对于个人的职业规划，目前是初定以三年为一个周期，属于短期规划，希望自己的接下来的时间里，不断学习和提高个人的业务水平和工作技能，能够独立完成大型会议的主办工作，争取更多的主办机会，并且在未来发挥自己的主观能动性、积极性、创新性，为公司添砖加瓦，并且为自己争取到更多的薪资，和待遇，最后希望自己工作顺利，万事顺心，也祝愿各位领导，新年新气象，年年发大财。

**旅行社个人工作总结8**

7月份个人工作总结

时间过度很快，一转眼7月份已经过去了，这也是我来公司的第一个月，回顾这一个月来的工作，我在公司领导及各位同事的支持及帮助下，基本上对公司的业务流程有了大致的了解。通过这一个月的工作以及学习，我的业务能力和各方面的能力也得到了相应的提升。现将这一个月以来的工作情况总结如下：

1、在来公司的初期，我的工作范围是熟悉最近暑期比较热门的旅游路线，以及了解公司的大致管理体制。

2、在加深业务知识的同时，也涉及到了公司其他部门的相关工作，更让我能全方面的得到历练，让好更好的和公司一起成长。

3、在上个月本人也签了一个合同回来，但是大家都知道这是靠幸运而得来，不过这也让我完整的走了一遍从售前到售后的流程。那么在以后我会更加努力的去完善我的业务水平，争取能早日的独立签单。

4、在工作过程中，不断的向同事及其他旅行社同行学习，借鉴先进营销模式，充实自己文化修养，进而提高自己的业务能力。

以上几点是我个人在这一个月的工作中学习和总结出的经验，同时经过这一个月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。

在这一个月的工作中我个人也存在一些问题，比如工作还不够细致等等，在未来的时间里我会努力改正自身存在的问题，希望领导和各位同事多帮助我，指出我的缺点和不足。我会虚心听取，及时改正。

在下个月里里，我决心认真提高业务工作水平，以及带团队要领，为我社经济效益的发展贡献自己全部力量。

8月份个人工作计划

为了能更好的激励自己和提高自己的工作积极性，现将8月份的计划如下：

1.继续加强学习，拓宽知识面，努力提高自己的文化素养，认真学习旅游专业知识以及相关常识。

2.能熟练的操作业务流程，从而在工作中对自身的不足加以调整，以较强的针对性，针对不同群体的游客不同模式不同主题的介绍和宣传。

3.及时了解最新的行程及报价，以便更好地为客户服务。

4.除了业务流程外，我希望了有机会了解相关的带团流程，以便更好地为领导排忧解难，更好地为公司服务。

以上是我在下一个月里为自己制定的工作方向及目标，希望能在领导和各位同事的帮助下完成。另外在这里我要感谢张总及各位同事对我的信任，我会虚心学习，积极配合同事，认真完成领导安排的每一件事情。

**旅行社个人工作总结9**

我是今年2月正式进入康辉实习的，培训结束后我就进入了客户二部，初来的我对于一切都很陌生，但是在部门经理和同事的关心下，我逐渐熟悉了这个工作环境，也非常的喜欢这个宽松融洽的工作氛围，从当初的懵懵懂懂的学生逐步成长起来，学习了业务的流程操作，也和公司同事熟悉了。

虽然在学校学的是旅游管理专业，但是公司里的实际操作都是书本里、课堂里所学不到的，在同事们的悉心帮助下，我渐渐掌握了一些专业知识，工作起来也顺手很多。在以后的工作中，我会继续的学习，希望能够不断地完善自己，充实自己，让自己可以尽快成长起来。

目前我在部门里主要做的是协助其他同事处理一些事情，因为现在是旺季，所以同事们都变得非常忙碌，有的时候甚至是分身乏术，所以这个时候能够帮助其他同事稍微分担一些工作，我觉得也是我应该做的事情。当然，我也在积极地开发我的新客户，积极地去寻找，因为我相信只要努力了，就会有收获。就在前一段时间，我成功安排了几档散客出游，虽然利润不是很多，但我真切地感受到了“成就感”的真实含义。初尝成功滋味，令我动力十足。

在周末的时候，我偶尔也会出去带带团，因为光是依靠书面上的知识是不够的，很多时候只有亲自去体会才能知道团队中会出现什么样的问题，在操作的时候应该怎么样去避免，这样可以省去很多不必要的麻烦，也会给客人一种很贴心的感觉。我带团的经验有限，也不够自信，还有很多需要学习的地方，希望在以后的日子里能够有一个长足的进步。

很感谢康辉能给我这个学习和锻炼的机会和平台，在这半年当中我第一次体会到了工作的艰辛和完成工作后的喜悦，第一次参加公司的拓展活动懂得了团队合作的重要性，也第一次了解到社会竞争的残酷。

在下半年的时间里，我会在做好部门里的事情的同时积极开展新业务，努力完成领导所布置下来的任务，努力的学习旅游知识和营销技巧，希望在年底的时候能够有一个好的表现，做出令人满意的业绩，为部门创造利润，为公司创造利润，同时证明自己的价值！

**旅行社个人工作总结10**

时间过的真快，又到年中了，作为导游员的我似乎还没能回味过来这半年的滋味，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，我总是一个“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一个城市精神文明的素质修养，而且也折射出一个城市旅游业的品质建设。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。

市旅游局助理调研员郑金兰同时也出席了开班仪式并且讲话。针对现行的导游培训内容方法单一、管理滞后不能适应新形势下旅游业发展的实际，她对今后的导游培训工作提出明确的要求。一是改革现行的导游培训方法，更新培训内容，提高培训质量，使导游培训工作更加规范化、制度化。通过不断加强对导游人员的职业道德、职业纪律教育和规范的培训考核，提高导游人员的思想素质和职业道德水平。二是重视导游人员的日常培训。旅行社应充分利用淡季对本单位导游人员进行集中培训，建立本单位导游人员日常培训档案，并在年终将本年度开展导游人员日常培训情况，包括培训时间、培训形式、培训内容、参加人数、考核情况上报市旅游局，作为导游年审和旅行社考核重要指标。三是导游人员要加强自身建设，平时要注重学习，以自学为主，注意理论联系实际，加强自身修养，要珍惜每一次的培训。

从懵懂到认知，掐指一算做兼职导游已有3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！

通过这次导游年审培训让我学习到了怎样处置问题，面临问题时要临危不乱，以下是我的大致小结：

1、熟习线路：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。

2、效劳工作要热心，认真：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。

3、留意和谐工作，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。

4、导游要以不变应万变，呈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。

5、书到用时方恨少，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。

6、维护旅游社的信誉同时也要维护好游客的权益，当你为客人利益着想时，当客人意见不统一或遇到不测问题时，客人也会尊重和理解你和旅游社的布置。

7、最后，要及时处置客人遗留的\'问题，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，压力多），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。

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！相信“一份耕耘，一份收获”！

导游职业与其他职业有一个显著的不同点，那就是你必须和客人朝夕相处！这自然使我们对服务这个次的感触比一般人多一些！从某种意义上讲：导游职业就是服务行业的极端！日本导游被成为‘无名大使’，新加坡导游是‘非官方大使’，美国导游叫‘祖国的镜子’，我国导游员被称为‘民间大使’。正由于导游有着如此高的评价和重要的地位，使的导游工作更容易犯错误！所以我们必须严格要求自己，要本这一颗平常心，才能让我们在这个工作岗位上问心无愧！展望新的一年，我将用更多的热情和努力，克服自己的缺点，总结工作中的经验，去学习、去进步，努力让自己做的更好。

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