# 旅游收客的工作总结(合集20篇)

来源：网络 作者：青灯古佛 更新时间：2024-09-13

*旅游收客的工作总结1安全保卫工作是景区安全保障的核心力量，肩负着公司所有员工、游客的、财产安全不受任何不法分子的威胁、破坏。在今年樱花谷开园初期，就多次受到了上一些地痞流氓寻衅滋事，公司领导、同事都能在第一赶到事发现场处理善后事宜，让员工充...*

**旅游收客的工作总结1**

安全保卫工作是景区安全保障的核心力量，肩负着公司所有员工、游客的、财产安全不受任何不法分子的威胁、破坏。在今年樱花谷开园初期，就多次受到了上一些地痞流氓寻衅滋事，公司领导、同事都能在第一赶到事发现场处理善后事宜，让员工充分到了公司这个大家庭的。

今后，景区的面积会随着各个景点的日益完善而不断扩大，安保工作更是任重道远，各项规章制度更有待进一步落实和不断完善。总之，公司后勤部是公司整体的重要组成部分，对公司的日常工作发挥着保驾护航的重要作用。

**旅游收客的工作总结2**

为规范我县土地资源管理和城镇建设，严格落实土地违法违规整治工作任务，本着实事求是、尊重历史，解决遗留问题的原则，规范我县土地资源管理和城镇建设，按照甘办函【20xx】73号《关于印发州集中开展土地乱象专项整治行动工作方案的通知》精神，对我县县城规划区、镇规划区、镇规划区、公路沿线用地进行了土地乱象专项整治，现将具体阶段性工作总结如下：

>一、加强组织领导

为顺利实施土地乱象整治各阶段的工作任务，我局领导高度重视此项工作，按照早着手、早整改、早处理、早到位的工作原则。我局按照州级通知精神，结合我县实际，起草我县土地土地乱象专项整治实施方案，成立了以县委、政府分管为组长的领导小组，安排了专人对此次工作逐一摸排核查，做到机构落实，人员落实，经费落实，确保把此项工作措施落实到实处。

>二、宣传动员阶段

充分利用媒体、宣传标语等宣传方式，对涉及乡镇开展了土地乱象整治宣传动员大会，大力宣传国土资源法律法规，营造良好的土地执法氛围，坚定整治土地乱象的信心和决心，牢固树立依法管地用地意识，为专项整治行动造势助威。

>三、摸底调查阶段

(一)县城规划区域调查情况。针对20xx至20xx新增建设用地、从至加油站进行了摸底调查，共调查出新增建设用地27宗。临时用地70宗，目前已对新增的27宗用地审批情况进行了公示;对影响公路路基临时搭建、影响国道建设临时搭建进行了拆除，现已拆除40宗。(二)镇规划区调查的情况。镇因历史遗留问题、灾后重建等诸多因素，调查情况复杂多样，存在的问题：土地私下买卖、私自改变土地用途、一户多宅、未批先建等，经过调查了解：1、因地震，水资源严重受损，村、村民无法正常生活，被迫买地搬迁至坝区。(33户)另：外乡迁入镇的4户共37户;2、镇农户共252户，按照政策修建的民居接待房共181户，另71户都存在住改商情况(均为公路沿线)3、一户多宅情况较为严重，因历史遗留问题，老百姓法律意识薄弱。4、因，地震，整个镇都是灾后重建的新房，都存在未批先建情况。5、镇涉及户数多、范围广工作开展难度较大，(三)镇规划区调查情况。镇规划区调查出未批先建临时用地6宗，均未办理过任何用地手续，土地来源为租用，均为临时搭建的.超市、小卖部。

>四、执法难度

1、历史遗留问题严重，执法难度大、部门联合执法力度不够。2、镇土地买卖界定，定性难度大，如：土地买卖中既涉及宅基地和房屋，又涉及耕地承包经营权权属的买卖。3、未批先建违法性质难以确认。均为灾后重建，4、对违法用地进行规范后，再具体办证，明确产权时有难度，被规范的违规用地因缺少相应要件，在进行产权登记时无法被系统录入，建议在全州层面进行统一安排。

>五、下步工作打算

一、我局已向县委政府上报了初步土地乱象专项整治方案，目前该方案处于待定。二、继续加强教育宣传。加大宣传力度，创造有法必依、执法必严、违法必究的执法环境。三、依法处罚，依法补办手续，依法规范四、是坚持人性化执法。坚持以人为本，通过以法慑人、以情感人、以理服人、以典故启发人，立足方法手段创新、立足事前事中防范、立足群策群力群治、立足解决实际问题，最大限度地化解群众信访，降低土地违法案件发案率，力争将违法现象消灭为零。

**旅游收客的工作总结3**

回首20xx年物业企业客服部，可说是进一步发展的一年，不断改进完善各项管理机能的一年。在这当中，物业客服部得到了企业领导的关心和支持，同时也得到了其他各部门的大力协助，经过全体客服人员一年来的努力工作，客服部的工作较上一年有了很大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实。

回顾一年来的客服工作，有得有失。现将一年来的客服工作总结如下：

>一、深化落实企业各项规章制度和客服部各项制度

在20xx年初步完善的各项规章制度的基础上，20xx年的重点是深化落实，为此，客服部根据企业的发展现状，加深其对物业管理的认识和理解。客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

>二、理论联系实际，积极开展客服人员的培训工作

在物业企业的多次亲自指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

>三、日常报修的处理

据《每日工作记录》记录业主来电来访投诉及服务事项，根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。

全年客服处理报修电话累计达14346个，解决各类故障14346个，排除原施工问题、报修故障解决率为100%；共接收投诉电话984个，及时处理、反馈984个。

>四、信息发布工作

共计向客户发放各类书面通知23次。运用发送通知累计1386条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

>五、物业费的收缴工作

根据企业下达的收费通知，积极开展物业费的解释、通知工作，做好催缴工作。

>六、水电费的收缴工作

做好首次入户抄表工作。按期完成每月水电表抄表工作的同时，及时完成每月水电费数据录入、出账。打印缴费通知单后，按时张贴缴费通知单到每户。对未按时缴费的用户进行催缴，对逾期的采取停水处理。

>七、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案256份，并持续补充整理业主电子档案。门禁卡办理累计159人次，公寓入住人员登记累计245人次。公寓入住证明（办暂住证需要）累计26人次。

>八、工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难

1、由于我部门均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。

2、部分报修工作的跟进、反馈不够及时。

3、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善。

4、客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不断提高。

5、精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的文化娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

20xx年我们满怀信心与希望，在新的一年里我们一定加强学习，在物业企业的直接领导下，提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，提升物业的服务品质。

**旅游收客的工作总结4**

斗转星移，进入桂龙堂已一年，我一直从事客服咨询专员工作，而在这段时间里目睹了也参与了公司的发展和制度的日臻完善，作为一名桂龙人，由衷的感到自豪。一年的工作经历，自己对客服的工作多少积累了一些认识和体会。现总结如下:

>一、树立全局观念，做好本职工作

做好本职工作，树立全局意识是首要的问题，客服工作也不例外。而我认为客服工作的全局就是，“树立企业形象，使客户对公司产品的满意度和忠诚度最大化的同时传达企业的文化形象。”七月份来到公司以后，我首先接受了大约一星期的培训，培训内容包括药品的基础知识、中医的基础知识、产品复方柴胡安神颗粒的基础知识、客户常见问题及解答、销售技巧。通过培训不仅使我对公司的产品有了深度了解，也对自己的个人能力有了很大提高，同时对公司完善的培训制度及公司的文化氛围有了充分了解。之后我开始进入客服工作，客服工作的主要任务一是接听客户的呼入电话，对客户想要了解的问题进行专业并热情的回答。

二是对已购买的客户进行回访，对用药效果进行了解、对用药方法进行专业的指导。客服工作的这两点看似简单，但是作为直接和客户进行沟通的部门，这关系到企业形象的传达和客户对公司产品满意度和忠诚度的情况，并对公司产品的后续市场推广有很大影响。

>二、精于专业技能，勤于思考应变

随着销售行业的不断发展，药品销售也要适应新形势下的销售思路。作为一个客服人员，在做与客户的直接沟通工作时，要勤于思考善于应变。对于客户提出的药品问题，给予专业的回答，对于客户反映的投诉及其它问题，第一时间做出正确的应变，使客户满意的同时，保持客户对公司产品的满意度。客服工作是一个直接面对不同失眠客户的工作，需要的是专业的知识水平，及灵活的应变能力，并且需要及时对所遇到的问题进行总结。在管理好手头现有失眠资料的同时，我根据大部分失眠患者具有糖尿病的情况，总结了糖尿病的相关知识。根据不同时失眠患者具有不同的服药史，我总结出了失眠常用药物的相关资料。还有就是失眠与抑郁的相关资料，并把这些资料和同事间进行了分享，来增加和客户之间的有效沟通。能否做好一个客户的有效沟通，是衡量客服人员专业水准的标尺，同时也是服务人员尽快掌握应用知识的有效手段。

>三、善于沟通交流，提高工作质量

客服人员不仅要有较强的专业技术知识，还应该具备良好的沟通交流能力，当今社会一种产品很多时候是由于使用操作不当才出现了问题，而往往不是如客户反映的质量不行，中药药品尤其如此，如果不连续按疗程用药，很难体现出药品的效果。所以这个时候就需要我们找出症结所在，和客户进行交流，规范使用方法的同时向客户传达优质的服务态度，从而避免客户对产品的不信任乃至对企业形象的损害。

**旅游收客的工作总结5**

按照“精心组织、周密安排、责任落实、加强协调”的要求，在县委、县政府高度重视和正确领导，市旅游局的指导下，县文体旅游局与罗浮山管委会及各旅游企业精心组织20xx年“五一黄金周”旅游工作，努力克服H7N9禽流感和雷雨天气等不利因素的影响，使整个节假日期间的各项旅游指标实现平稳增长。“五一”期间（4月29日-5月3日），全县共接待游客万人次，比上年同期增长；旅游综合收入为万元，比上年同期增长；过夜人数万人次，收入万元。其中罗浮山风景区接待游客万人次，实现旅游收入926万元。现将20xx年五一黄金周我县旅游接待工作总结如下：

>一、基本情况

（一）领导重视，准备充分

每个黄金周都是旅游主管部门的一次大考。为做好今年五一黄金周旅游工作，我局旅游假日协调领导小组专门制定工作方案，并组织旅游企业召开会议，强调安全生产工作，提前对假期全区旅游安全工作进行部署。4月21日起，连续几天派出旅游安全检查小组对全县主要旅游景区（点）、旅游星级饭店、旅行社接待服务的安全情况进行排查式的大检查，要求各旅游接待单位坚持“安全第一、预防为主”的方针，认真做好应对突发公共事件的各项准备工作，深入扎实地开展旅游安全大检查，强化旅游安全管理，消除旅游安全隐患。“五一”黄金周期间，各旅游接待单位把抓好旅游安全放在第一位，普遍加强了安全督导和现场检查。由于方案可行，制度落实，准备充分，措施得当，除了罗浮山鹰嘴岩雷击事故外，全县旅游安全情况总体良好。

（二）履行职责，加强监管

黄金周期间，县文体旅游局开通旅游咨询、投诉专线电话“6622568”，安排工作人员实行24小时严格监管及游客投诉处理，相关单位也坚持24小时值班和领导带班制度，并通过网站、新闻媒体、手机短信等形式及时向游客提供各景区旅游信息情况，引导游客合理安排行程，确保黄金周旅游接待工作忙而不乱、井然有序。

（三）高密度宣传推介活动

今年春节以来，我县成功开展了“罗浮大舞台”，横河镇、观音阁镇等策划了赏油菜花，并通过报纸、电视、网络等渠道，全方位推介博罗旅游资源，有效提高了我县旅游知名度，提升了博罗旅游形象，为我县五一旅游黄金周起到良好的预热效果。

为了配合今年五一旅游黄金周，县文体旅游局对各主要旅游景区组织迎接五一黄金周活动情况进行统计，上报市旅游局统一宣传。罗浮山景区在黄金周期间出台门票八折优惠政策，平安生态旅游区、五矿哈施塔特旅游小镇、李艺金钱龟生态园则对游客实行门票全免优惠。

（四）新景点成为游客新宠

五一期间，位于县城的五矿哈施塔特旅游小镇及杨侨的李艺金钱龟生态园分别接待游客万人次和万人次。两个景区面积虽小，但游人如织，频频刷爆接待游客记录。以打造中国最美村庄为发展目标的五矿哈施塔特旅游小镇自向游客开放后，以其浓郁奥地利风情，优美的山水风光，天人合一的设计理念，吸引了各地游客前来参观游览。李艺金钱龟生态园则早已被不少旅行社划定为惠州游或者博罗游线路的\'主要景点之一，假日期间，很多游客都是举家出游，带着小孩到金钱龟园感受金钱龟文化，学习金钱龟知识，品尝金钱龟系列养生产品。

>二、存在的不足

（一）各景区吸引力不够

目前，我县旅游还处于观光旅游阶段，主要是观光旅游产品，休闲度假旅游产品缺乏，旅游新亮点不多，景区节目活动不够，缺乏新意，吸引力不够，更是难以留住过夜游客人。

（二）接待能力不够强

五一期间，各大景区内人满为患，停车位更是一位难求。罗浮山、平安山、哈施塔特旅游小镇等景区车位严重供不应求。目前旅游方式已经开始转变，由过去的观光游变为休闲游、自驾游。吃、住、游、购、娱等配套设施有待进一步提升。

**旅游收客的工作总结6**

今年“五一”沐日期间，我县旅游市场持续升温，全县共款待游客万人次，实现旅游总收入亿元，同比分手增长和。旅游节庆运动富厚多彩，沐日旅游市场平安有序，旅游市场整体涌现稳步增长趋势，赤色研学、生态休闲等旅游线路受到广大游客的迎接。

>一、运动杰出，提前预热

今年五一期间，各乡镇、景区开展了多种多样的运动，既接地气，又体验感十足，进一步富厚了沐日旅游市场，提前预热升温旅游市场。

一是赤色旅游持续火热，众游客感想感染赤色魅力。延续着清明节以来的热度，我县赤色旅游景区孟良崮举办了第九届槐花旅游节系列运动，孟良崮槐花美食节、孟良崮上唱红歌等一系列运动异彩纷呈，吸引了浩繁游客介入。5月3日，莒县二中1100余人的研学团队，在孟良崮纪念馆前，配合唱响了《我和我的祖国》，歌声响彻孟良崮、响彻沂蒙山。

二是地质奇看游，文化味儿更浓。今年3月底到4月底，岱崮地貌景区与山东电视台等单位联合举办了各类鼓吹运动20余场，提前预热了景区。分外是4月17日沂蒙山世界地质公园正式定名、5月1日海内首部三线军工片子《崮上情天》在景区首映，把岱崮地貌景区鼓吹推向热潮。5月1日至4日，景区共计款待游客万人次，创历史同期新高。

三是休闲旅游方法多，乐趣。文化园海浪谷举办了“五一嘉年华”运动，日间有网红紫藤花隧道、巨型气球节，晚上有世纪灯光秀，还有海盗船、体能乐园等八大游乐项目，吸引了大量游客介入。联城镇举办了“香约联城、欢畅开槐”第四届槐花文化旅游节，垛庄镇樱之崮开展了“美在农家”广场舞大赛、篝火晚会等运动，各具特色的旅游节庆运动陪伴游客们度过了欢畅祥和的五一假期。椿树沟原生态自然风光魅力依旧，吸引浩繁游客慕名而来，人数和车流量较客岁同期都有所增长。

此外，县旅游成长办事中心充分应用XX旅游官方微博、微信\_大众号等平台进行鼓吹营销，访问量稳步增长，鼓吹后果优越。前期环抱“崮秀天下 世外桃源”主题，继续举办了旧寨杏花节和桃花季、桃花旅游节、标致乡村子迷你马拉松赛、坦埠镇第一届中草药文化旅游节等各类节庆运动，为“五一”小长假凑集了更多人气，营造了浓厚的沐日旅游气氛。

>二、强化旅游平安，沐日市场平安有序

县委高度看重沐日旅游平安工作。五一前夕，主要领导在多次会议上进行重点支配和安排，积极做好旅游范畴平安工作。

一是明确要求，假期带班县领导，值班当天务必率领相关部门到旅游景区进行现场调整督导。5月3日，县委副书记、县长王丽云和县委常委、\_部部长李永刚到椿树沟、樱之崮景区查观了景区扶植环境和平安环境。其他带班的县领导每天都到孟良崮、岱崮地貌、椿树沟等重点旅游景区进行现场督导。

二是增强督导反省。节前县旅游成长中心联合县应急治理局、市场\_、消防大队等部门对辖区内10余家重点旅游企业开展了为期两天的旅游平安专项反省，营造沐日安全旅游情况。通过此次全面深入的联合执法反省，进一步落实了旅游企业平安生产主体责任，较好地办理了旅游企业在消防、特种设备等方面存在的突出问题。节前和节日期间，市文化和旅游局也多次派出督导组到重点企业开展反省，确保了沐日旅游工作平安有序。

三是增强责任落实。严格履行部门监管职能，严格执行沐日期间24小时值班带班制度，实时收集旅游信息、统计数据，通报景区的游客信息，处置惩罚各类咨询与投诉，全县沐日旅游市场平安有序。各旅游企业提前应对、周密安排，增加了值守人员，严格落实平安工作制度，进步预警才能和警备思维，时刻保持平安工作不懈怠。

**旅游收客的工作总结7**

20XX年在镇党委、政府的高度重视和县旅游局的正确指导下，通过全镇上下的共同努力，我镇的\'旅游事业发展迅速，取得了一定的成绩，现对照20XX年度旅游工作考核细则，将具体工作情况汇报如下：

生态旅游彰显特色，旅游品牌独树一帜。充分发挥资源垄断优势，努力挖掘文化内涵，着力培育特色农家乐金名片，倾力打造八都“十里古银杏长廊”旅游品牌。20XX年共接待游客万人次，实现旅游收入1623万元。

旅游规划不断完善。邀请中国汉嘉设计公司编制完成了八都古银杏长廊总体规划、涧滩景观规划、银杏片林景观规划和集散口游人中心设计方案，旅游项目按照规划逐步实施。

古银杏片林建设稳步推进。按照工作计划，今年重点选取内3处节点进行环境整治、景点提升及景观改造。与方一村、潘礼南村、方岩村签订土地流转协议，完成土地流转352亩，涉及农户411户，目前方一村和潘礼南村景区园路工程已全部完工，总工程量6700平方米，同时，完成了方一村100亩及潘礼南村130亩银杏片林景观的补植工作。

古银杏长廊涧滩改造工作有序进行。投资300余万元对小浦村、方一村涧滩两侧（约3公里）进行砌帮整治，主要为浆砌块石挡墙、浆砌卵石护面、草皮护坡、卵石路面等施工内容，目前工程全部完成。

新项目精彩纷呈，续建项目有的放矢。新项目“好和堂农耕文化体验园”正式投入建设，预计总投资20XX万，一期已投350万。续建项目“古银杏山庄”各项工作落实到位，完成了古银杏山庄装修，入口道路、游步道、涧滩景观灯配套设施的完善等工作。

乡村旅游做精做细。特色农家带动特色创建。通过进一步规范农家乐经营，引导其特色发展，完成方一村、方苑农家乐省级农家乐休闲旅游工作项目创建任务。蔡氏山庄通过旅游局审批，成功挂牌。

“长兴八都景区建设开发有限公司”筹建工作落实到位。为进一步整合资源，发挥银杏长廊最大优势，今年完成了公司注册等各项筹建工作。

古银杏公园改造提升逐步推进。始终坚持以点带面，完成古银杏公园改造提升方案，通过对古银杏公园的改造提升，做精项目，使之成为吸引点，带动整个景区的发展。

合溪水库水资源保护成效明显。切实按照《20XX年合溪水库上游生态建设考核主要内容及考核细则》确保交界段面水质达到Ⅱ类水标准，超额完成了公里的污水管网建设以及220亩的水改旱工程，水资源得到了有效保护。

**旅游收客的工作总结8**

出门过节渐成时尚旅游接待日趋成熟春节黄金周在区委、区政府的领导下、在市旅游局的指导下，区假日办精心组织、周密安排、落实责任、加强协调。整个旅游黄金周，没有出现安全事故和重大投诉，旅游市场火而不爆、质量保障，接待人数和旅游综合收入大幅增长，同时，此次黄金周旅游市场还呈现出精品旅游、自驾游大幅增长，国外团、品质团，高端团比例提高的特点，实现了我区旅游“安全、秩序、质量、效益”四统一的既定目标。现将春节黄金周我区旅游接待工作总结如下：

>一、基本情况

春节黄金周（13日至19日），我区共接待海内外游客万人次，比上年同期增长18%；旅游综合收入为亿元，比上年同期增长16%；2月13日至2月19日，抵丽航班

232架次，比上年同期减少9个架次。

2月13日至2月19日，平均床位出租率为（含宾馆酒店、招待所），其中星级宾馆酒店的平均床位出租率为，非星级为。

>二、主要特点

1、领导重视，准备充分。

国家、省、市领导对旅游发展非常关心，对春节黄金周旅游接待工作给予高度重视。2月4日至5日，全国假日办主任、国家旅游局局长邵琪伟由云南省旅游局局长喻顶成陪同亲自到检查黄金周旅游接待工作。区委、区政府的高度重视，假日协调领导小组各成员单位通力协作，在春节黄金周前做了大量细致有效的准备工作，为圆满完成春节黄金周旅游接待工作打下了坚实的基础。

2、精品旅游建设成效初步显现。

春节黄金周期间，系列团、品质团及海外游客大幅攀升，形成高星级酒店比较火爆，高入住率持续时间长，表明品质旅游，精品旅游建设已经有了一定的突破。的民居客栈，因为提供的产品特色明显，在自驾车、自由行游客当中比较受欢迎，成为一个亮点。

3、旅游集散中心的地位初现端倪。

春节黄金周期间，许多游客首站到达，以为中心前往周边省市游览。春节黄金周从组团前往迪庆、大理的人数增长较多，甚至有一些游客是游览后再到西双版纳、昆明。旅游线路已初步形成以为中心向周边地州旅游辐射的现象，表明旅游集散中心的地位得到进一步巩固和加强。

4、黄金周旅游高峰时间延长。

以往黄金周旅游接待高峰主要集中在初一、初二两天，而今年年游客接待高峰从黄金周第二天开始，一直延续到黄金周结束，游客人数维持在一个相对均衡的高位上。

5、旅游服务质量提升明显。

结合今年旅游服务质量提升年的工作，整个黄金周期间，我局旅游执法人员实行24小时严格监管及游客投诉处理，重点抓好旅游服务质量，基本杜绝旅游市场假冒伪劣产品和坑蒙拐骗行为。

6、节日活动丰富多彩，氛围喜庆祥和。

为丰富节日文化生活，我区举办许多活动节日活动丰富多彩，氛围喜庆祥和。

7、出门过节渐成时尚。

2月12日开始来自全国各地的自驾车陆陆续续赶往。大年初三达到了高潮，应证了时下正流行的`那句话—“你了吗”

>三、扎实有效做好黄金周旅游接待工作。

由于领导重视，机制健全，准备充分，给整个黄金周接待工作奠定了坚实的基础，使今年春节旅游黄金周旅游接待工作开展得扎实有效。

1、游客咨询、投诉受理。

春节黄金周期间，区旅游质量监督管理所在局领导的带领下，坚持24小时值班，执法干部全员在岗，全天开通旅游咨询、投诉专线电话“5121706”、为游客提供好服务，春节黄金周期间，质监所未接到恶性的旅游投诉，仅协调一般的旅游纠纷27起，实现黄金周零投诉，树立了良好的旅游品牌和形象。

2、加强旅游市场监督检查。

为确保春节黄金周的接待工作有序进行，区旅游局在节前、节中集中力量对“黑社”、“黑车”、“黑导”进行打击，针对以往较容易出现的问题和纰漏，落实责任到单位和个人，围绕食、住、行、游、购、娱六大要素进行全面检查，特别是对景区沿线的拉客行为进行了重点整治。确保了我区旅游市场秩序。

3、及时发布旅游信息，合理引导游客游览。

黄金周期间，区旅游行政管理部门和各旅游服务单位及时向游客提供各景区游客流量信息情况，引导游客合理安排行程，让整个接待工作忙而不乱、井然有序。

4、整治景区沿线的拉客行为。

黄金周期间，区旅游局采取不间断巡逻和分片区负责的方式，在内和前往雪山沿线制止了大量的拉客行为，保证了旅游市场的正常秩序，维护了旅游的良好形象。

四、取得的成效。

1、旅游秩序良好、无重大旅游安全事故。

因为节前针对旅游接待安全工作做了周密部署，进行了大量细致有效的检查督促、排查隐患的工作，确保了今年春节黄金周期间旅游接待工作安全、有序。春节黄金周期间，全区社会稳定，没有发生一起重大旅游安全事故。

2、黄金周实现旅游零投诉。

虽然今年春节黄金周期间相对

以往黄金周游客人数更多，但由于区假日办准备充分，措施到位，没有出现游客找不到住宿的情况，也未发生黑团、黑导现象以及外地旅行社强行发团，降低标准的情况。质监所接到的游客电话多为旅游讯息咨询，例如游览路线、交通情况等，另有部分非旅游投诉方面的纠纷，例如收费高低、门票优惠情况等。整个春节黄金周期间没有发生恶性投诉和故意损害游客权益的恶劣事件，实现了旅游零投诉。

3、旅游市场秩序良好。

由于措施和预案到位，加上节前准备工作充分，在黄金周接待中，我区各单位围绕服务好游客这一宗旨，提供优质服务，使此次黄金周接待达到了“健康、安全、秩序、质量”四统一，“政府、企业、游客”三满意，全区人民度过了一个安全、平稳、祥和的旅游黄金周。

4、旅游综合接待能力和服务质量进一步提高。

黄金周期间，区假日办采取有效措施，帮助旅游企业和游客提供了大量的协调服务，相关单位坚持24小时值班和领导带班制度，各旅游企业注重服务质量和水平，保障了旅游秩序和质量，旅游综合接待能力和服务质量得到进一步提高。

>五、存在的不足

1、极少数经营者哄抬物价，出现高价停车费引发投诉。

2、春节期间，许多餐馆不营业，给游客造成一定的不便，需要加强对商户进行正确引导。

3、周边停车场严重不足，建议在规划中予以体现。

总之春节黄金周在区委、区政府的领导下，在市旅游局的指导下，及区假日办各成员单位通力协作，上下联动共同努力下，黄金周旅游接待工作取得了可喜的成绩。

市区旅游局

**旅游收客的工作总结9**

作好接待方案是做好接待工作的基础和前提。在接待工作中，无论是重要接待还是一般接待，我们都要制订详尽的接待预案，每一次接待都提前精心制作接待指南、宴会专用席卡、专用菜谱、会议汇报专用文件夹、随车专用方便盒、洗卫用品专用包等接待物品，力求方便宾客。在今年举办的黄梅一中百年校庆活动中，在接待准备时间紧，来客数量众多，接待能力有限的情况下，我们通过认真制定接待方案，不论来客地位高低，一律用心服务，得到了来宾们的一直好评，为黄梅树立了良好的对外形象。

时间总是转瞬即逝，在我公司工作的2年，我的收获和感触都很多，任职以来，我努力适应工作环境和前台这个工作岗位，认真地履行了自己的工作职责，较好地完成了各项工作任务。2年来的学习、工作情况总结如下：

**旅游收客的工作总结10**

20\_年，是襄樊旅游发展史上及为不平凡的一年，整个旅游，行业面临着“创优”迎检、旅游，行风评议和举办中西部旅游交易会等三件大事的考验。在市委、市政府的正确领导下，一年来，我们始终坚持发展才是硬道理的指导思想，按照“统筹兼顾、突出重点、促进发展”总结思路，把三件大事的完成与加强景区建设、强化宣传促销、规范行业管理、优化产业结构和加强队伍建设有机结合，较好实现了“创优”“高分入围”，“行评”顺利过关和交易会硕果空前的目标，有力地推动了襄樊旅游业的全面发展。据预测，20\_年全市接待游客总量将达到550万人次，实现旅游总收入将达到亿元，分别比上年实际接待人数和实现总收入增长和。其中，接待海外旅游者将首次突破1万人次大关，实现旅游外汇收入将达到万美元，创历史新高。预计旅游经济发展水平综合排序将由原来实际的第五位上升到全省第三位，实现了旅游经济发展的新突破。

>一是完成了创建“中国优秀旅游城市”工作。市旅游局在人手少、时间紧、任务重的情况下，创新思路，团结拼搏，充分发挥主观能动性。经过多方努力，在全国集中精力整顿市场暂停“创优”验收的情况下，把原定九月份的验收提前到五月份，成为全国唯一一家通过国家验收的城市，并且以全国同类城市名列前茅的高分887分入围（“优秀城市”的总分为1000分，地级市入围底线为750分，市政府要求我市以850分的高分入围。经过艰苦努力，我市实现超高分入围，受到了市委、市政府及国家旅游局的好评）。

>二是出色地完成了旅游交易会。主要从两个途径来完成市政府交办的任务：一是邀请北京、上海、广东等远程大市的20多家旅行社在来樊踏线考察，对外推介襄樊旅游产品，签订意向合同50多份，约定来樊游客万余人次，预期旅游收入2024多万元；二是在诸葛亮广场举办旅游会展区，组织全市景区景点、宾馆饭店和旅行社共46个单位制作高档次的展板，在广场搭建规模宏大、新颖壮观的展区，并搭建高规格的舞台向观众展示旅游，行业的服装表演及地方特色的文艺演出。“节会”期间，旅游展区共接待参观人数达数十万人次，成为最受群众青睐的展区。在“节会”闭幕式上赵成霖市长给予“最大亮点”的评价。整个“节会”实现旅游收入5028万元，出色地完成了政府下达的任务。

>三是旅游开发整体推进。市县两级通过采取政府主导、民营参股等办法，多渠道集中资金用于景点的设施配套和开发建设，使旅游开发纵深推进。一年来，除隆中、米公祠、鹿门寺、以及保康五道峡、南漳水镜庄、谷城薤山、枣阳熊河等传统景点继续加大了景区配套建设力度外，市、县两级还分别结合各自实际建成、开放了龙王峡、九路寨、黄家湾、锦绣园等一批新的景区景点，壮大了旅游业发展的基础环节。

>四是宣传促销高潮迭起。全市两级高度统一思想，纷纷把宣传促销作为招徕客源的重要手段，大胆创新促销方式，使旅游促销呈现出了百花齐放的局面。据不完全统计，一年来，全市先后举办中西部旅游交易会、“荆山紫薇红保康生态之旅”等各类节会促销活动6个，邀请新闻记者、作家、艺术家举办采风活动5次，摄制各类旅游宣传专题片5部，参加国内外旅游促销活动20余次，散发、刊登旅游宣传广告过百万份，使市、县两级的`旅游整体形象得到较大提升，较好打开了广东、北京等中远程市场，促进了我市旅游的升温。仅今年“十一”黄金周期间，我市就接待游客万人次，实现旅游收入万元，分别比上年同期增长和，创历史新高。

>五是旅游市场日趋规范。市、县两级以创优为契机，不断加大行业管理的力度。一年来，结合创优迎检和迎接“黄金周”，市县两级旅游部门共出动人员100余人次，车辆20台次，先后5次会同公安、工商、城建、交通等多个部门开展了以安全、质量等为内容的旅游市场专项整治，较好消除了旅游市场上存在的不良因素。同时，结合受理旅游投诉，市旅游管理部门还严厉处罚了1家违规经营的旅行社，维护了旅游者的合法权益。在市、县两级的共同努力下，我市旅游市场治理工作得到了国家和省旅游局的好评，在全国开展旅游市场检查治理整顿中，我市被列为免检单位。

一年来，我市旅游工作虽然取得了一些成绩，但也还存在一些亟待解决的问题。主要表现为：一是市、县之间、县与县之间以及旅游各企业之间协作不够，制约了全市旅游发展经济水平的提高。二是景区景点的开发建设缺乏统一规划，的整个旅游旅游协作需要加强平衡

**旅游收客的工作总结11**

国庆节假期历来是市民游客出游高峰时段，加上继续实行高速公路免收小型客车通行费政策，假日旅游服务保障工作压力较大。为切实做好国庆节假日旅游各项工作，济南市上下协调配合，精心组织，周密部署，各项准备工作扎实充分。一是加强组织协调。济南市旅游工作协调领导小组制定并下发了《关于做好20xx年济南市国庆节假日旅游工作的通知》，对济南市假日旅游工作进行了全面部署，就强化安全意识、落实安全责任、维护旅游市场秩序、营造文明和谐的旅游环境、大力开发休闲度假产品、提高服务质量、丰富假日旅游市场供应等提出了具体要求。二是加大监管力度。由济南市旅游局牵头，济南市公安、交通运输、食药监、物价、工商、质监等行政执法部门及县（市）区旅游主管部门组成联合检查组，节前出动检查人员60余人次重点检查了旅行社租用旅游客运车辆、旅游合同签订和履约，A级景区明码标价、食品卫生、游乐设施设备的运行和检验、有无强买强卖和尾随兜售等情况，有效地规范了旅游市场秩序。三是注重信息发布。通过各类媒体提前发布旅游资讯和假期旅游提示，大力宣传假日旅游产品和优惠便民措施，提醒市民和游客选择正规旅行社出游、与旅行社签订旅游合同、提高安全防范意识、文明出游争当“泉城文明使者”、参加购物活动要理性消费、理性解决旅游合同纠纷等，确保市民和游客快乐出游、平安旅行。

**旅游收客的工作总结12**

xxxx年以来，旅局按照“四个城市”建设要求，以争创山东省全域旅游示范区为抓手，着力打造“骑游之乡、赏花之都、品酒之城、旅游胜地”，科学编制旅游发展规划，加快旅游项目建设，强化宣传推介，助力乡村振兴， 推动旅游业持续稳定发展。市农谷农村产业示范园入选首批国家农村产业融合发展示范园，圣川饮品公司入选山东省旅游商品研发基地，墨熙鼓巷入选山东省旅游休闲购物街区。今年第一季度，全市接待游客110多万人次，同比增长10 %。

一、科学编制旅游发展规划。联合有关镇街区、部门单位，在广泛考察论证的基础上，编制了《乡村旅游发展总体规划》、《重点镇村乡村旅游建设规划》，以及青云花谷、东方桃海、合力生态牧业特色小镇等重点旅游项目规划和南官庄、鲁家哨、水润道、绪泉等农家乐村乡村旅游规划。制定出台了《XX市创建省级全域旅游示范区工作实施方案》，对全域旅游、特色产业园区、旅游特色小镇、田园综合体等进行专项规划，确保了旅游+相关产业融合发展的正确方向。

二、推进重点项目建设进度。全力加快推进齐鲁酒地、留山古火山国家森林公园、柘山乡情、歌尔庄园、郚山合力乡间牧场、齐鲁桃海、青云山及青云湖改造提升等20个重点旅游项目开发建设。

1、东方桃海一期工程。主要进行3个大门、5个观景台、1个桃花广场、1个拜寿台共10个点的建设，5月份完工。

2、齐鲁酒地二期工程。主要建设冰雪运动体育综合体项目、二期花海项目、园区西大门及旅游集散中心项目、青少年核心素养教育联盟项目等。

3、柘山乡情景区。主要配合建设地中海式服务综合体1处、生态停车场1个、旅游厕所2个，窑洞20个，铺设温泉管道5000米、建温泉池40个、安装房车50台，梦幻之星50个，搭建帐篷营地300处，建设高尔夫练习基地1个，射箭练习基地1个。

4、留山古火山国家森林公园。主要建设红色教育基地、千年古木科普馆、海棠庄园等景点，设施整体装修。新建两栋木质房屋。

三、加快休闲农庄开发建设。以镇街区为责任主体，吸引龙头企业、合作社、种养大户及其他社会资本下乡，规划建设休闲农庄100个休闲农庄，目前已发展万芳果蔬、和甫农庄等休闲农庄40个。合力乡间牧场以饲料生产、奶牛养殖、低温牛奶加工配送为基础，融入林果种植、蔬菜生产、餐饮服务、教学研实践培训等相关业态，打造集生产、观光、休闲、体验等于一体的\'乡间牧场。目前，已完成投资1。6亿元。华夏庄园总投资12亿元，规划面积10158亩，建设集大樱桃生产销售、草莓采摘、花海摄影、休闲垂钓、仓储物流等于一体的田园综合体。

四、积极推出一系列优惠措施。今年元旦、春节期间，各景区纷纷推出优惠政策和推介促销活动，在青云山民俗游乐园滑雪场拍照发朋友圈，可免费领取价值80元的滑雪票；齐鲁酒地推出景区门票8折优惠政策；和甫休闲农庄举行了草莓和无公害水果蔬菜采摘等活动；乡里情家庭体验农场、步云岭休闲农庄、合力牧业、辉渠百泉旅游区、张家宅乡村旅游模范村等推出了草莓和圣女果采摘及一系列优惠措施，为游客们提供节日好去处。元旦期间，全市共接待游客 万人次，实现旅游收入580多万元。春节假期，春节期间，全市共接待游客万人次，同比增长11%。

五、广泛开拓客源市场。为深入宣传XX旅游，让更多的游客走进XX，了解XX文化，我局依托节会平台，坚持形象宣传与产品营销相结合，整合生态、产业等优势，深入挖掘旅游文化内涵，采用多途径、多方式开展宣传营销。一是加强节会营销。围绕上级部门开展的“好客山东贺年会”等活动，组织各景区推出了少数民族歌舞、青云山冰雪运动会、第三届新春文化庙会等文化内涵丰富和群众参与性强的旅游活动。二是加强市场和现代化营销。积极联合各地旅游局及旅行社，广泛开拓传统客源市场，与八喜旅游网合作，加大网上营销，吸引网上消费客户，扩大旅游客源。三是加强旅游商品营销。深入挖掘全市旅游商品，初步确定了旅游工艺品、旅游茶品、旅游食品、特色农产品等四大旅游商品系列，不断拉长XX旅游的产业链条。同时，对外推出特色民俗、乡村休闲、节庆会展、美酒美食、特色农庄、生态冰雪等精品线路产品，广泛吸引游客，增强了游客旅游体验的互动性和趣味性，提升了XX旅游的知名度。

六、不断完善旅游道路设施。在抓好项目建设的同时，积极配合交通运输局加快旅游道路建设，把旅游道路建设作为推进“乡村振兴战略”工程实施，把优化旅游道路施工环境作为一项重要任务常抓不懈。目前，全市开工建设重点旅游道路9条、公里，核算总投资亿元，分12个标段实施。其中，县乡道项目4个、36公里；旅游公路项目5个、公里，全力加快了宿箭路金冢子镇区—律南路段、安孔路大黑埠村—管公段、儒辉路王家营村—辉渠段、官庄镇十字路村—辉渠镇胡家旺村段、辉渠镇小麦峪村—柘山镇辛庄子村段、吾山镇徐家沟村—安山子村段等路段建设进度，确保了项目开发建设顺利进行。随着配套服务设施、服务质量与旅游道路的不断完善，外地来我市一日游、二日游的游客客明显增长。

**旅游收客的工作总结13**

时间总是转瞬即逝，在公司工作的三个月，我的收获和感触都很多，任职以来，我努力适应工作环境和前台这个崭新的工作岗位，认真地履行了自己的工作职责，努力完成各项工作任务。现将三个月来的学习、工作情况总结如下：

一、工作内容

在这三个月中，我采用了看、问、学等方式，初步了解了公司前台文员的具体业务知识。首先总结一下我的所有具体工作内容：

1、负责前台电话的接听和转接，做好来电咨询工作，重要事项认真记录并传达给相关人员，不遗漏、延误;

2、负责来访客户的接待、基本咨询和引见，严格执行公司的接待服务规范，保持良好的礼节礼貌;

3、负责公司前台大厅的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净;

4、送文件至各级领导，签收文件，收发报刊;5、打印、复印办公文件，收发传真，制作办公表格等;6联系公司各项目部人员，收发公司内部文件;7、领导安排交付的其他工作。

二、工作收获及体会

(一)在实践中学习，努力适应工作。这是我毕业之后的第一份工作，作为一个新人，刚加入公司时，我对公司的运作模式和工作流程都很生疏，多亏了领导和同事的耐心指导和帮助，让我在较短的时间内熟悉了前台的工作内容还有公司各个部门的职能所在。也让我很快完成了从学生到职员的转变。都说前台是公司对外形象的窗口，短短的三个月也让我对这句话有了新的认识和体会。接待公司来访的客人要以礼相迎，接听和转接电话要态度和蔼，处理办公楼的日常事务要认真仔细，对待同事要虚心真诚……点点滴滴都让我在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。

(二)学习公司企业文化，提升自我。加入到神州长城这个大集体，才真正体会了“勤奋，专业，自信，活力，创新”这十个字的内涵，我从领导和同事的敬业中感受到了这种文化，在这样好的工作氛围中，我也会以这十个字为准则来要求自己，以积极乐观的工作态度投入到工作中，踏踏实实地做好本职工作，及时发现工作中的不足，及时地和部门沟通，认真听取领导及同事的意见，争取把工作做好，做一个合格，称职的员工。这也一直是今后工作努力的目标和方向。

(三)拓展自己的知识面，不断完善自己。三个月的工作也让我产生了危机意识，工作中会接到一些资料和客户打来比较专业的咨询电话，所以单靠我现在掌握的知识和对公司的了解是不够的，我想以后的工作中也要不断给自己充电，拓宽自己的知识，减少工作中的空白和失误。初入职场，难免出现一些小差小错需领导指正;但前事之鉴，后事之师，这些经历也让我不断成熟，在处理各种问题时考虑得更全面，杜绝类似失误的发生。

三、未来计划

这段时间的工作让我学到了很多，感悟了很多，我很感谢公司领导及同事对我的关心和帮助，看到公司的迅速发展，我深感骄傲，在今后的工作中，我会努力提高自我修养和内涵，弥补工作中的不足，在新的学习中不断的总结经验，用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，发挥自己的潜力为公司的建设与发展贡献自己的力量!

**旅游收客的工作总结14**

>一、活动基本情况

（一）活动开展情况

继20xx年末我县与福建新浪网合作成功策划“县长年货节”后，今年初再次携手福建新浪网推出“县长带你游”旅游节庆系列活动。首先3月22日x县赵县长通过新浪微博“大道为德”重磅推出五条“微旅游”精品线路；其次3月29日，精心策划并推出“县长带你游”节庆活动，活动时间从3月29日至4月29日，主要采用线上推广和线下踩线联合共同推广方式，通过新浪微博平台在3月梨花盛开之际全方位推介一日游、二日游3条精品线路；同时邀请10余位福建微博达人畅游，深入实地体验美丽风光、独特人文景观和特色美食制作。据统计，x县日均游客创历史新高，29日当天接待游客量达6000人次，其中接待自驾车一日游游客达4000余人次，占当日全县接待游客人次67%。

（二）主要成效和经验

1、领导重视是前提。没有县领导的重视，就没有这次旅游节，更没有一次较为成功的旅游节。从旅游节策划、筹备到组织、实施、总结，县委、县政府主要领导都亲自关心、关注，县长更是通过自己的微博“大道为德”亲自指挥、指导了这次活动。县分管领导召开多次旅游节庆活动筹备会议，明确相关部门职责，安排部署相关工作。

2、精心策划是关键。游什么，怎么游？一个精心策划的活动方案是旅游节取得成功的关键。3月初，对20xx年运作推出的.x县10条微旅游精品线路进行重组整合成5条，聘请县知名文人墨客编写标准规范的线路简介和导游词，从摄影爱好者收集景点照片400多张，组织旅游社深入旅游线路踩点踩线。

3、部门协作是保障。旅游节对外展示的不仅是旅游资源，还是x县高效运转的政府形象。本次旅游节是政府主导的一次活动，涉及旅游、公安、交通、安全、卫生、宣传等多个部门和乡镇。为确保旅游节庆活动顺利开展，县政府专门成立x县旅游节筹备工作领导小组，由县委常委、纪委书记任组长，县政府分管副县长任常务副组长，各有关乡(镇)、县直有关单位负责人为成员，领导小组下设宣传报道组、安全组、道路交通组、车辆调配组、卫生安全组、环境整治组、综合协调组、督查组8个工作筹备组，由县政府办和旅游局协调具体事宜。

4、宣传造势是基础。没有强大的宣传造势，就没有人关注旅游，更没有人来参加旅游节庆活动。一是充分利用旅游网站做好宣传推广，及时与网络公司联系和沟通，整合网站旅游资源，更新网站内容，并与福建新浪网同步推介旅游线路、旅游商品、民风民俗等。二是“县长带你游”活动推出后，邀请福建电视台、南平电视台、电视台等新闻媒体多次亲临现场对节庆活动情况进行全面跟踪报道，闽北日报、要讯等报刊同时赋以大量篇幅进行持续专栏报道。

**旅游收客的工作总结15**

坚持正确定位，切实提高对创建工作重要性的认识，根据《柞水县旅游业发展总体规划》，以及我镇区位优势和旅游资源，镇党委、政府高度重视旅游业的发展，成立了以主要领导任组长，其他班子成员为成员的旅游发展工作领导小组，把旅游业摆在十分突出的位置，定位为优先发展的支柱产业和主导产业。一是坚持“保护优先，开发有序；先规划、后开发”的原则，进一步加大宣传力度，全民参与，切实增强广大干群对创建工作重要性的认识，不断营造良好的创建氛围。三是把精神文明建设作为创建的重要载体，开展了一系列的“讲文明、树新风”活动，把旅游景区、宾馆、饭店作为活动的重点，不断提高与旅游相关产业的服务质量，使创建的内容不断深化，水平不断提高，成果不断扩大，覆盖面不断拓宽。

**旅游收客的工作总结16**

我是导游部的成员xxx。今年x月8日，我走出xx校门，变成社会人，光荣的成为了xx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xx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xx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20xx年，是极不平凡的一年，也是充满希望、迎接挑战的一年。今年x月16日，xx旅游区正式荣膺“国家5A级旅游景区”，x月22日，xx游客中心正式投入运营。作为xx的第一代导游员，我更有责任、更有义务为“全面走进xx时代”、迎接“xx明天更美好”而奉献青春。

来到xx，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x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xx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

x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，xx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，xxx在我们游客中心正式运行。作为xx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，xxx被团区委授予“优秀志愿者组织”，本人也被授予“xx区生态环保志愿者之星”称号，还被团区委推荐为“xx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xx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xx共同发展，再创佳绩！

**旅游收客的工作总结17**

所以单靠我现在掌握的知识和对公司的了解是不够的，我想以后的工作中也要不断给自己充电，拓宽自己的知识，减少工作中的空白和失误。在工作的过程中，难免出现一些小差小错需领导指正;但前事之鉴，后事之师，这些经历也让我不断成熟，在处理各种问题时考虑得更全面，杜绝类似失误的发生。

这段工作历程让我学到了很多，感悟了很多，看到公司的迅速发展，我深感骄傲，在今后的工作中，我会努力提高自我修养和内涵，弥补工作中的不足，在新的学习中不断的总结经验，用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，发挥自己的潜力为公司的建设与发展贡献自己的力量!

不知不觉中，20xx年即将过去了，这一年我充实，忙碌，快乐而又成长着。在这岁末年初之际，回首过去，展望未来！过去的一年里，在公司的指引下，在部门领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我的工作学习都得到了不少的进步。

接待是酒店的窗口，是展示公司的形象，是服务的起点，是顾客接触我们酒店的第一步，是对公司的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了公司的形象。从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。所以我一定要认真做好本职工作。

**旅游收客的工作总结18**

自从接手这项工作以来，对各的财产进行了清点并登记造册，虽然进行了一系列的努更，但其中也存在着种种问题有待解决，如这个办公室的东西搬到那个办公室，那个办公室又扯到另一个办公室，事先也没人通气，登记的时候改来改去，给工作带来一定的难度。为了改变这种局面，今后将为每个办公室列一张清单，部留底，请各部门主管按单核实并给各位员工交代清楚：物品有使用权，但若是弄丢弄坏，自己就要负责。每次盘点的时候按清单来，缺少了就找部门负责人。修改、调换办公用品也一样。各部门要负责自己清单上的，有变化就要找办公室修改。这样，就能避免很多不必要的矛盾。

**旅游收客的工作总结19**

接待，客房，后勤，在一起就像一个链条，每一个部门的工作都是很重要的，所以在以后的工作中，我们要加强与其他部门的合作问题，那样我们才能更加愉快的工作，更加高效率的工作，获得更大的效益。

接待的工作都是比较琐碎的，但是大小事只要我们认真，都是可以做好的。所以，我会更加的认真，细心去做好每一件事情。每天看着形形色色的客人进进出出，我为我能给他们提供不同的服务，解决各种各样的问题感到很开心。

我感谢我们部门的经理当初给了我一个工作的机会，感谢公司为我提供了一个可以锻炼自己的平台，我庆幸自己能走上前台这一岗位，也为自己的工作感到无比骄傲和自豪，我真挚的热爱自己的岗位，希望自己在以后的工作中，能变得更加的成熟，遇到问题时也要变得更加的冷静，镇定。在以后的时间里，我会多学习一些关于电话技巧和礼仪知识，以适应公司的快速发展，做好个人，并且多了解公司的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下坚实的基础，也会努力在这里创造出属于自己的辉煌！

今年国庆节假日期间，济南市积极组织各县（市）区和济南市旅游企业，推出了丰富多彩的旅游产品与旅游节庆活动，城区旅游和近郊旅游火爆兴旺，旅游市场繁荣有序，假日旅游经济持续健康发展。据统计、旅游部门调查：10月1日至10月7日七天假期，济南市共接待游客万人次，实现旅游总收入亿元，同比分别增长和。接待人数和旅游总收入均创历史最好水平，人数和收入均居山东省各城市首位。

**旅游收客的工作总结20**

20xx年，在市委、市政府的正确领导和市招商局的指导下，我局创新招商思路，完善招商机制，改善投资环境，狠抓责任落实，强化了项目包装策划，拓宽招商渠道，丰富招商形式，注重招商工作实效，积极落实全省旅游招大引强行动的相关工作部署，加强了对区县旅游招商引资工作的指导协调，向各区（县）转发了《省旅游局关于推进全省旅游招商引资工作的指导意见》，进一步明确了旅游招商的责任主体、实施主体、方法步骤，推动招商工作向前迈进，现将工作情况总结如下：

>一、加强组织领导，明确责任

领导重视是招商引资工作的重要前提，我局始终把招商引资工作放在各项工作的重中之重来抓。一是成立了以局长任组长，分管旅游招商引资工作的副局长为副组长，各科（室、队、所）的负责人为成员的招商引资工作领导小组，下设办公室在市场开发科，具体负责日常工作；二是制定招商引资工作计划，坚持两手都要抓都要硬的方针，一手抓旅游工作不动摇，一手抓招商引资工作不放松，以招商引资工作来推动旅游工作的全面开展。

>二、强化招商措施，加大招商力度

在市委市府提出的“建设川滇黔渝结合部旅游组织中心”发展战略指导下，坚持“引资、项目”两大带动战略，继续以景区招商为重点、项目为核心、服务为宗旨，在“危机中寻找机遇，稳住增势，突出重点，积极作为，进一步完善投资促进服务工作，加强软环境建设，重点打造旅游精品，强化招商引资以及旅游宣传促销，努力发挥招商引资在推动旅游发展中的重要作用。

（一）整合资源，包装项目

为进一步加大旅游招商引资工作力度，促进旅游招商取得实质性突破，我局高度重视项目包装策划工作，树立抓项目就是抓招商的`理念，先后委托高端策划机构策划我市重点旅游项目；收集汇总全市旅游项目进行精心包装；专门印制招商画册，建立了××旅游招商项目库，全年累计包装策划了旅游招商项目41个，为××旅游招商工作储备了详尽的资料。

1、建立招商项目库

在项目包装储备上，聘请专业机构包装策划了“一江揽五秀”5个项目并进行了可行性论证分析，并将其列入全省大力支持的重点旅游储备项目。另外，收集、汇总、包装了张坝景区开发建设项目、方山生态园、华阳现代农业生态休闲观光、双加镇松滩湖休闲度假旅游开发项目、凤凰湖景区项目、普照山景区项目、天仙洞景区项目、百吉滩温泉项目、玉蟾山温泉项目、玉兰山景区旅游建设项目、福宝古镇旅游整体开发建设项目、尧坝古镇维修保护建设项目、法王寺旅游基础设施建设项目、震东民族文化特色度假村项目、红龙湖风景区旅游开发项目、画稿溪国家级自然保护区生态旅游项目、黄荆风景区旅游开发项目、丹山中心景区基础设施建设项目共计18个旅游招商项目报送了市招商局，完善充实了旅游招商引资项目储备库。

2、编印招商画册

在原有项目的基础上，经过筛选比较，精心包装了张坝桂圆林及沿江旅游带开发建设项目、方山景区旅游开发建设项目、笔架山景区旅游开发建设项目、神臂城旅游开发建设项目、黄荆景区旅游开发建设项目、凤凰湖景区旅游开发建设项目、芙蓉岛生态旅游开发项目、百吉滩温泉旅游开发建设项目、天仙硐景区前山与后山整体旅游开发项目、叙永县丹山省级风景名胜区中心景区、国家级自然生态保护区—画稿溪开发建设项目、红龙湖度假旅游区开发建设、佛宝景区天堂坝片区旅游开发建设项目、玉兰山景区旅游开发建设项目、泸县龙蟾温泉度假村开发建设项目15个招商项目，并委托专业公司策划、设计、编印了精美的《××旅游招商画册》，为全市旅游招商引资工作奠定了坚实的基础。

3、委托机构策划项目

为增强我市旅游吸引力，打造旅游精品景区，充分挖掘旅游资源价值，包装策划具有投资价值的旅游项目开展对外招商，今年从旅游发展资金中安排了200万元聘请了北京大地风景旅游咨询集团和北京时代科旅等专业策划机构分别策划了江阳区美酒湾旅游项目和纳溪区天仙洞、凤凰湖景区等3个旅游项目，这3个项目的成功策划为我市以后旅游招商提供了科学依据和可行性材料。

（二）利用展会开展招商

在招商方式上，继续坚持走出去战略，利用参加各种展会的时机，组织有关项目招商单位到重庆、成都、大连、义乌等地开展旅游招商活动8次，先后参加了第十二届“渝洽会”、“重庆·××投资说明会”、中国国内旅交会、第十届西博会、义乌旅游商品博览会等大型展会进行了项目推介，向参会客商重点推介了我市佛宝、黄荆、张坝等旅游招商项目，与客商进行了面对面的交谈、洽谈，为××旅游招商开辟了途径，拓宽了××旅游招商渠道。

1、1月9日至11日，我们精心组织了合江县旅游局、佛宝景区以及古蔺县旅游局等有关旅游企事业单位到重庆参加了由省旅游局主办的四川旅游产品冬季宣传促销活动，借助这个平台散发旅游招商引资宣传资料1000多份。

2、3月27日至29日，我们组织各区（县）旅游局、旅游景区及旅行社的有关负责人共计30余人参加了20xx中国重庆城际旅游交易会，在会上经与有关友好地（市、州）的旅游部门、旅游骨干企业、旅游协会、新闻媒体的协商，参与加入了中国城际旅游联盟，有效推进了我市的区域

旅游合作，为我市在重庆的旅游招商奠定了基础。

3、4月17日至19日，在大连20xx中国国内旅游交易会上，我市预定展位1个并进行了特装，积极开展招商洽谈，推介我市旅游线路及产品。

4、5月11日至13日，我们组织江阳区旅游局、合江县旅游局、佛宝景区、尧坝古镇等旅游企事业单位到重庆参加了第十二届重庆渝洽会，在××投资说明会上向参会客商详细介绍了我市旅游资源、旅游产业发展情况并推介了我市佛宝玉兰山开发建设项目、黄荆旅游开发项目和一江揽五秀旅游项目等三个重点旅游招商项目，引起了参会客商的积极关注和浓厚兴趣。

5、6月18日至21日，重庆第一届中国西部旅游产业博览会上，我市统一设置展位并组织有关旅游企事业单位参加了展览，现场接受了大量客商和游客咨询。

6、10月16日到20日，在第十届西博会上，对我市包装的张坝桂圆林及沿江旅游带开发建设项目、佛宝景区天堂坝片区旅游开发项目和玉兰山景区旅游开发项目等15个招商项目上进行了重点推介，发放了旅游招商画册500余份；

7、11月12日－15日，中国国际旅游商品博览会在浙江义乌举行，为筹备此次旅游商品博会，我市精心包装了佛宝旅游招商项目和黄荆老林招商项目报送省旅游局统一推介，最终，黄荆老林项目入选全省十大重点旅游推介项目在义乌旅游商品博览会上进行了推介，赢得了众多旅游商家的青睐；

8、11月19日—22日，20xx中国国际旅游交易会在云南省会昆明市隆重举行，我市旅游系统13人参加了此次旅交会。带去了我市的15个旅游招商项目画册宣传资料并进行了宣传推介。

（三）重点出击，专场推介

针对重庆主客源市场，我市在重庆市工商联、重庆市旅游商会的大力协助下，与市招商局联合在重庆召开了××旅游招商推介会，重点推介了我市古蔺黄荆老林旅游项目、叙永丹山旅游项目、合江佛宝景区旅游项目、法王寺旅游项目和尧坝古镇旅游项目、江阳区长江美酒湾旅游项目、纳溪区凤凰湖和天仙洞旅游项目共8个旅游招商项目，宣传了我市旅游资源和产品，与有投资意向的投资商进行洽谈和磋商，并积极邀请前来考察环境和项目。重庆市工商联、重庆市旅游商会领导出席了我市推介会并分别讲话，他们表示将于近期组织重庆市投资商和旅行社负责人考察团来我市考察。

（四）强化媒体，重在宣传

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