# 景区导游年底工作总结模板

来源：网络 作者：夜幕降临 更新时间：2024-06-29

*总结，是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料。按内容分，有学习总结、工作总结、思想总结等，按时间分，有年度总结、季度总结、月份总结等。人们常常对已做过的工作进行回顾、分析，并提到理论高度，肯定已取得的...*

总结，是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料。按内容分，有学习总结、工作总结、思想总结等，按时间分，有年度总结、季度总结、月份总结等。人们常常对已做过的工作进行回顾、分析，并提到理论高度，肯定已取得的成绩，指出应汲取的教训，以便今后做得更好。工作总结频道为你准备了《景区导游年底工作总结模板》希望你喜欢！

>【篇一】景区导游年底工作总结模板

　　“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。

　　通过几个月的工作实践，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，要切记“学海无涯”、“学无止境”，“人外有人，天外有天”，“三人行，必有我师”。

　　要时刻牢记导游的职责，认真学习《导游人员管理暂行规定》、《中华人民共和国国家标准导游服务质量》，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，以求限度的达到游客的满意。

　　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.

　　首先“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。

　　其次，“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。

　　另外，“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。

>【篇二】景区导游年底工作总结模板

　　一年复始，万象更新。刚刚过去的XX年，我们山庄在各位的辛勤劳作及共同努力下，圆满完成了XX年各项指标。时值岁末年初，今天，我们欢聚一堂。在此，我谨代表山庄为山庄的运营发展付出了辛勤汗水的全体同仁，表示最诚挚的敬意和最衷心的感谢!

　　我们山庄运营已一年有余，我们的业绩、工作效率、工作质量都取得了长足的进步。各主管部门分别都作了XX年工作总结汇报，对20xx年工作思路也做了安排，其目的是总结过去，分析现在，规划将来，我表示完全同意。过去的一年中，全体员工在管理班子的带领下，齐心合力，共同协作，取得了长足的进步和卓越的业绩，圆满完成了XX年各项指标.我们继续保持开拓创新和勇于进取的工作作风，带领全体员工开拓美好的未来。

　　当然，在感受成功喜悦的同时，我们也要清醒并深刻的认识到，在过去的一年工作中自身存在的不足，以便于在今后的工作中得以布置并改善。诸如：管理上需要加强;员工各个方面素质与能力要不断提高;加强员工的团结意识的规范工作范畴，做到各司其职，各辖其司;礼节和文明礼貌要加强培训;团队的服务质量有待提高;管理人员之间的沟通协作力的进一步提升;招聘及留住新员工;建立完善的培训及考核制度;全员绩效考核的奖罚制度需要落实;加强山庄文化建设;抓好山庄运营发展模式的多元化等等都要作为我们20XX年工作重点，进行布置安排，并落到实处。

　　我们在肯定成绩，反思过去的同时，要认真目前旅游业的竞争优势。我们要推出激励机制，丰富人力资源，稳定现有员工，引进人才，增强团队的凝聚力，稳定和扩大员工队伍，拥有了雄厚的团队资源后，拓展山庄的运营模式，实现运营多元化。

　　20XX年，我们迎来了新的喜悦，我们山庄与广西西部旅游联盟已达成合作伙伴，我们的客源逐渐增多，对我们山庄的发展趋势有美好的前景。同时，山庄有你们这样一支团结向上，富有战斗力，勤奋敬业，吃苦耐劳的队伍与山庄共拼搏，并肩进，我深感骄傲。

　　20XX年，面临新的机遇，新的挑战，我坚定不凝，自身不断的完善，提升服务品质，拓展山庄运营模式。我们势必在新的起点，新的发展方向有新的突破。让我们携起手来，团结一致，勤勤恳恳的工作，踏踏实实的做好每一件小事，快快乐乐的生活，用我们勤劳的双手去创造一个美好的未来。

　　最后，时值新春佳节来临之际，我谨代表山庄向在座的各位并通过在座的各位向你们的家人致以最诚挚的新年问候，祝你们春节快乐，身体健康，家庭幸福，万事如意!

>【篇三】景区导游年底工作总结模板

　　掐指一算做导游已2年有余，其间有酸也有甜。曾经试图放弃，却有千般理由选择继续，为了继续而毅然选择加入\*\*旅游总公司，希望自己理想的翅膀再次飞翔。

　　接下来20XX年五月的时候带了一次青岛团，由于这次准备并不是很充分，又加上一些主观和客观的原因使自己对这次带团真的很有挫折感，不过，也让我学习到了怎么处理问题，面临问题时要临危不乱，以下是我带团来的大致小结：

　　1、熟悉线路：团前准备一定要充分，线路熟记于心，多请教老导游，但也并不能轻信别人的提议，要做到有把握，有依据，才能万无一失。

　　2、服务工作要热心，细心：特别是旺季，一定要提醒旅游注意事项，方可做到防患于未然，有时一句话就能带来意想不到的效果，如旅游安全问题，游览注意要守时等等，主要防止问题出现的时候游客产生情绪上的不满。导游若在事先有个铺垫，效果就会好很多。

　　3、注意协调工作，安排好游客的同时，也要妥善处理好客人，司机，地陪旅行社和景区的关系。

　　4、导游要以不变应万变，出现问题也不能自己先乱了阵脚。导游虽不是万能的，但你的头衔就注定了你必须在客人面前临危不乱，及时果断的处理问题，如发生意外情况也要学会随机应变来妥善处理。

　　5、书到用时方恨少，导游所知道的知识必须广泛，因此要不断的学习，给自己充电。每次带团回来也要及时的总结教训，积累经验。

　　6、维护旅行社的信誉同时也要保护好游客的`权益，当你为客人利益着想时，当客人意见不统一或遇到意外问题时，客人也会尊重和理解你和旅行社的安排。

　　7、最后，要及时解决客人遗留的问题，导游本身是一个服务行业，不仅仅是满足客人的需求，但不同的人也有不同的心理，你的决定不一定合大众，但一定做到合情合理，客人自然也会给你满意的答复。所以要学会解决不同的问题，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经历都看成是第一次来认真对待!“路漫漫其修远兮”也许可以回头看看留下的脚印。年轻的我要不断的告诉自己“革命尚未成功，同志仍需努力”!，困难经历了，但经验却留下了。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(多一份细心，多一份小心，多一份诚心)

　　细心：旅游景点环境杂，作为导游比平常要更多一份细心眼观六路，耳听八方，尽量将客人控制在自己的视力范围内，随时提醒客人归队。

　　耐心：在游览之前必须将团队的游览之前必须将团队的游览路线，集合时间地点再三强调，以防客人一旦走失可以迅速归队。初到一地大家充满新鲜感会不停“单溜”，这时导游要耐心而迅速的劝客人归队。

　　诚心：带团随时随地会发生突发事件，导游要用一百分的诚心去解决，事情终会得以化解。

　　我付出，我努力!总相信“一份耕耘，一份收获”!

>【篇四】景区导游年底工作总结模板

　　20xx即将到来，作为在这个行业从事导游事变近6年来，从来没有做过一次总结，总是在实践和实行中生长，每小我私家都盼望本身能比别人良好，能做一个让别人承认的人，但是从我的事变来看，确实没有啥值得得意大概自大的事变，大概比其他事变看起来风物，但是此中的酸甜苦辣又有谁能明白呢?

　　本年的导游培训课可以说是让我学到和看到了别人的光环尚有光环背后的辛劳，我深深的知道，做我们这个行业的，起早贪黑，有的时间乃至连个适口的饭菜都吃不上，还要带着客人游山玩水的心情，都说付出和收入是成正比的，但是在我们这个旅游的潜规矩的领导下，那边公平?没有稳固的收入，没有牢固的事变，没有保障，那一天出了任何变乱都找不到人给你补偿，但是由于小我私家喜好这个职业，也热爱这个事变，不停对峙到如今，也是本年才找到构造，盼望在来岁会有好的生长吧!

　　说说我的带团履历吧!说实话，没啥值得夸耀的履历，只能说是一种相互学习吧!从20xx年拿上导游证的这一刻，我以为本身是个导游事变者，我可以去很多本身没有去过的都市玩，可以免费进入各个景区，本身真的高兴的不得了，但是刚拿上导游证，没有一家观光社肯聘你去他们那边事变，当时心情直接跌到谷底，颠末一个多月，同砚之前有比我更早进入观光社事变，我便找到一份事变，但是这份事变我只做了一个月，由于我没有记取他们单位的电话号码，也更别说带团了。

　　我知道本身必须充实本身，多学习，才华够很快进入到这个行业，第二个事变单位，我去了之后只是让我看资料啊，学习，也没有让我带团，我以为本身很没用，恰好遇上旅游旺季到来，导游全部都出外带团了，社里让我带团，去的第一个地方是六盘山，是要我把团带到固原和那边的导游交代事变，呵呵，真的很气愤，我以为本身完全可以全部带完，然而单位出于团队质量的题目，毅然要求我帮谁人导游把她带的客人接返来，这就是我开始了导游生活的第一个团队，客人都很好，我上车固然很告急，但是大家互动唱歌以后就缓解了那种告急的氛围，也熬炼了我的胆量，固然没有完备的带完这个团队，我着实还是很谢谢观光社的领导，让我出团了，但是这份事恋人为收入太低，我没对峙好久就不干了。

　　第三份事变，那就是进入国旅的那一年，对我的作育和熬炼，让我正式参加了宁夏地接导游的步队，我也认识了比我年长一些的导游先辈，我很荣幸，社里一系列的培训，让我很快的生长，我也开始从3小我私家的散客然后30人的专列带起，我发明本身的知识着实是太少了，有的时间客人问到的题目真的是答复不上来，我走到哪都市买一些书返来给本身增补知识，颠末了几年的历练，我开始赢利了，以为这个事变还是很不错的，便一如既往的向前走。

　　如今从国旅出来了，我任然谢谢从前在国旅事变的那些乐于把本身的知识全部讲给我们这些新人的先辈们，要不是国旅，我大概也就对峙不到如今。

　　从20xx年开始选择做兼职，我算不上是良好导游，以为只要全部团队不被投诉，只要我用心来对待我欢迎的客人，我能赚一些钱够本身花就还不错了，但是我同时听到很多良好导游的故事，我也想像他们一样，但是我不停冷静无闻，XX年从前的客人很友爱，底子别说是投诉了，他们来到宁夏对我们这里的风土情面都很感爱好，说我们这里的导游着实，诚实，不知道从什么时间开始，网上就有关于导游欺客宰客，导游殴打客人，导游等等不好的听说，这对我们的影响太大了，我们积极再维护宁夏旅游的形象，我们西部旅游生长慢，起步晚，我们导游的团体素质不是很高，但是我们西北人诚实着实的种种举动还是取消了客人对导游不好听说的那些想法，我真的很欣慰我们宁夏的旅游环境不停能康健的生长。

　　本年我带团担当投诉三次，第一次投诉缘故起因是由于观光社为了低落本钱，雇佣不是旅游车队的车子欢迎游客，去了西宁，司机不认识路，我与司机再车上辩论路是否走错等等的事变，客人是无罪的，但是导游应该要和司机、全陪、领队相互雷同相助才华克制这些事变的产生，也就不会有投诉了，在这个投诉题目里我也是冲动了，以是说冲动是妖怪，我被观光社扣了500元钱，我要反应的题目是观光社低落本钱可以，但是不要再用不认识路的司机了，这对我们导游事变着实是一个很大的影响。

　　第二次投诉，是我没有查对留宿的宾馆，由于在用饭的餐厅客人斤斤盘算，结账的时间和餐厅产生了一些辩论，我出于盛意要全陪先带着其他客人回旅店苏息，但是拿错了房卡，原来是兰花花的新旅店，末了住进了旁边的旧旅店，客人都住进去以后发明屋子不是他们谁人标准，便要求换房，把睡梦中的人都叫了起来，换了屋子，第二天也把我给换了，这个题目是我由于疏忽犯的不应犯的错误，做我们这个事变，就要时候保持一个高兴的状态，对任何环节都要提前落实好，疏忽大意是最不可取的，我也丧失了将近2024块钱，由于至今观光社就这个题目收不来团款也不给导游报账。

　　第三次投诉，我只带了一小我私家，真的是更不应该被投诉的，缘故起因是我没有不停陪着客人，把人家荒凉了，天哪，什么样的投诉都能创建，这个更提示了我，作为宣传我们宁夏的使者，一小我私家也要把她当成是天主，别看人少了，赚不到钱了，就粗心大意，话说，别拿村长不当干部，如今的客人真的是费钱不费钱都是大爷，不管你用什么步伐把她陪惬意了，高兴了就OK了。处理惩罚了这个投诉，我不但写了查验书，乃至还被社里扣了三个月的人为，我如今签了条约还是被停薪留职的处分，我以为很不公平，但是我是一名导游，我要为观光社维护更多的客户，由于我，大概社里丧失了就不但是一个客户这个题目了，我只能担当了。

　　总之做导游事变，除了你有广博的知识，还得处理惩罚好你和客人，你和观光社，你和家人全部的题目，固然你不是神，但是你必须知道这是你得职责，不想被社会镌汰，你就要每天爬在电线杆上等着被电死，要不你连电线杆都没摸到，就已经死了，学着做第一个吃螃蟹的人，只有有非常的信心，才华做成九分得结果。

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