# 导游如何工作总结

来源：网络 作者：倾听心灵 更新时间：2024-08-21

*导游如何工作总结(优秀10篇)导游如何工作总结要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的导游如何工作总结样本能让你事半功倍，下面分享【导游如何工作总结(优秀10篇)】，供你选择借鉴。>导游如何工作总结篇1新的一年即将到来，做...*

导游如何工作总结(优秀10篇)

导游如何工作总结要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的导游如何工作总结样本能让你事半功倍，下面分享【导游如何工作总结(优秀10篇)】，供你选择借鉴。

>导游如何工作总结篇1

新的一年即将到来，做导游已经有2余年了，很多辛酸苦辣在其中，有的时候也想过要放弃导游这份工作，但是人不能遇见困难就逃避，我要学会挑战困难。

接下来x年x月的时候带了一次x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”。

>导游如何工作总结篇2

20\_\_年\_月我荣幸的成为的员工。在这一年中，很感谢单位领导不断给我学习历练的机会，使我从一个刚走出校园的学生慢慢掌握学习实践经验和知识。同时在同事的帮助关怀下，也使我更快的融入了\_\_\_\_风景名胜区这个大集体。现将一年的工作做一个简要总结。

刚到景区的第一天，是很炎热的一天。在领导的带领下我来到了景区游客服务中心，我光荣的成为了一名景区导游员。导游的主要职责是安排游览活动。根据旅游接待计划合理安排团队在景区游览活动。做好接待工作。具体落实团队在当地的食、住、行、游、购。娱等各项服务。最重要的就是导游讲解。负责团队在景区参观游览中的导游讲解。所以作为一名导游首先就是要熟悉景区的概况，领导和同事为我找来了景区的简介和导游词，但由于当时对景区的印象还停留在学生时代的游玩印象，第二天我就按照同事说的方法拿着导游词在景区里面熟悉每一个景点，同时结合导游词更深一步的了解各个景点。用这种方法很快了解了游览景区的路线，导游词也记住了大部分。第二个月我就开始单独接待导游，当然刚开始导游还是很紧张也出了很多的小错误，不过在实践中寻找不足、在实践中不断学习。慢慢的我也成为了景区一名合格的导游员。

\_\_年\_月中旬，管委会领导为我们所有旅游的员工组织了一次拓展训练活动，这次的拓展训练我会一生铭记。在这次拓展中我和更多的同事有了更多的接触，也让我更快的融入到了集体当中。同时通过拓展我也学到了很多平时接触不到的知识。同时我也被抽调到考核培训组协助收集整理关于景区的考核培训手册。在这期间我的写作能力大大提升，同时也学到了很多关于文字整理的技巧和宝贵经验。

20\_\_年对我是一个跨越的一年，由于景区的体制改革和人事变动，我从游客服务中心来到了市场拓展中心工作。在市场拓展中心我主要负责的旅行社和媒体记者联系的工作。刚到市场拓展中心有很多工作都不熟悉，在郝处的耐心指导下和同事的帮助下，自己才能很快的投入到工作其中。在市场拓展中心虽然忙碌但是很有乐趣，有更多与外界接触的机会当然我的交际能力也得到了很大的提升。

在这一年的工作中，我在思想方面也从刚出校门的莽撞天真慢慢的学会耐心、细心、恒心。做事情之前学会分析，在实践过程中才会避免很多不必要的问题。

虽然在这一年的工作中我学到了很多，但是在以后的工作中我还要继续再接再厉，让自己在岗位上做的更好。

>导游如何工作总结篇3

回顾今年,对于我来说是丰收的一年。从事导游工作快三年了,去年是我出团率的一年。在不断的实践当中我总结了一些经验.也发现了不少问题。我所面临的问题就是知识面不够广，如果带一个长线团(5天以上)，就会有江郎才尽的感觉。据了解这也是大部分导游经常遇到的问题，导游的知识好比是文化大超市，要上知天文地理，下知鸡毛蒜皮。如果一个人有一桶水的知识和能力，再去做一杯水的事情，我相信就会做得很出色。想要达到这个效果，我就必须不断努力，博览群书，学习、学习、再学习，这样的话，我知识桶里的水就会越来越满了。在带团当中我也总结了一些经验：

1、接团前要了解一些客人当地的资料(如：有名的旅游点、人物、特产等等)。以便和客人有共同语言，使他们对我有一种亲切感。

2、和全陪要提前沟通，多发几个表示友好的信息，为以后的合作做好铺垫。

3、游客到站后，要表现出非常热情的样子。因为游客看到地接导游后，心里首先会产生安全感，紧跟着是好奇和猜想。所以我们要趁热打铁，给客人留下良好的印象，对于导游来说第一印象非常重要，因为良好的开端是成功的一半。

4、客人入住宾馆后去每个房间走一走或打电话问一下有没有什么问题。如有便可及时解决，如等到客人来找，那么小问题就变成大问题了。

5、团队到来的第一餐一定要用好，用餐前我会给客人介绍清楚团队餐所含的内容。用餐当中去问候一至二次，有问题及时调整。

6、公司的礼品充分发挥他的作用，用的恰到好处，对自己和公司都有好处。

7、讲解内容我会根据客人的层次、兴趣、繁简适度，有计划性的算时间。比如走什么路，多长时间、应讲什么;怎样的客人适合搞什么娱乐活动等等。

8、开场白非常重要。上车后我不会急着自我介绍，因客人初来乍到对陌生的地方会很好奇，我就等个几分钟，让他们看看窗外的景色。等他们回过神来肯定会有人说：导游，你姓什么?给我们介绍一下吧!这时全车人的注意力就集中在我的身上了，这样介绍的东西他们也就会印象深刻了。乘机还可以跟刚才说话的人开句玩笑，来达到活跃气氛的目的。刚才说话的那个人肯定很爱出风头，那么行程中很多地方都可以利用他了。不过一定要恰到好处，反之就会是个定时炸弹。

9、跟客人拉近距离有个小技巧，就是迅速、准确的记住客人的名字或称呼，在不经意时叫他一声，他会觉得我总是在注意他。就会有一种优越感，各个方面他就会配合我了!最起码他不会是第一个反对我的人。

10、我认为送团总结不可忽视，行程即将结束时，我一定会总结一下整个旅\_程，里面所有的景点都要说到，帮客人回忆一下，以免回去以后他们忘记了，反到会说有的景点没去，这样就会带来不必要的麻烦。另外再介绍一下他们没去过的地方，希望他们或亲朋好友以后再来。虚心的征求他们的意见和建议，设法让他们说出心中的不满，就算有一点小问题，他们回去也不会再提了。

最后怀着感激之情。谢谢他们的支持与配合才使这次行程圆满结束，表现出依依惜别期待重逢的愿望。我的感悟：我认为一名合格的导游应具备：丰富的文化知识，较强的组织应变能力，高度的责任心。因为旅行社的一个团交给导游就是对他的信任，导游的好坏直接关系着旅行社的利益和信誉，不管团大团小都应像第一次带团时那样认真、谨慎。遇到问题时不能逃避，要就地解决，不能带回组团社。导游工作是和人打交道的行业，要想和人打好交道，就必须了解各种人的性格，什么性格用什么办法对待。不过我认为，最重要的一点还是自己要先学会做人。对待客人要像对带待亲人那样关心，不但要关心而且还要周到，只关心不周到是没有用的。很多人会说：像对待亲人那样?我做不到!但我坚信，付出与回报是成正比的。只要你真诚付出就会名利双收。

>导游如何工作总结篇4

20\_年是不平凡的一年，20\_年我从学校走了出来，把\_年里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。20\_年\_\_月开始我在\_\_从事地接导游导游工作，时间不长，资力也不深，而感慨却颇多：

“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《\_\_\_规定》、《\_\_\_》，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。

>导游如何工作总结篇5

今年可以说是我丰收的一年，以往的我都是坐在计调的位置操纵团队，安排客人吃住行游购娱。但是今年我可以冲到旅游工作的第一线去，去给客人介绍我们祖国的山山水水、介绍我们\_\_这座城市的春夏秋冬。介绍我们的大海、介绍我们的广场、介绍我们的文化、介绍我们\_\_的每一个角落。这就是我今年的第一个收获——我的国导证、正因为有了证我得意实现我的人生梦想，去完成我的人生使命。

由于拿证时已进入旅游旺季我便做着兼职导游工作，忙忙碌碌的每一天穿行在每个旅行社的办公室和景点之间，其中有\_\_旅行社、\_\_旅行社、\_\_旅行社、\_\_\_\_旅行社等等。 在有限的时间里尽量多的为游客多做介绍、多做讲解、多服务、多微笑是我做导游的宗旨。我相信只有真情的讲解、周到的服务、微笑待人、游客才会玩的开心，作为一名大连导游员我代表的不仅是我自己、不仅是我的旅行社，我代表的是我们这座城市，\_\_是一座海滨城市有着数不清的奇景异观。这么漂亮的城市不能因为导游的服务差而让游客对其有反感 。 当我每走进一个旅行社的同时，每次递交一份简历上面都会清楚的写着我是一名只会讲解只会服务不会赚钱的导游。可能作为我的同行业来说不会赚钱的导游不是好导游，但是只会赚钱不会服务的导游更不是好导游。但是尽管这样仍然会找到好的旅行社，因为聪明的老总都知道只要服务跟上去不愁没钱赚，现在的游客不差钱就看你怎么为他服务?作为一个海边城市的导游、作为我们八零年代的尾巴，我们的服务不仅仅停留在只会讲解几句导游词那么简单!要学会无微不至，游客的每一个动作、游客的每一个眼神、你都要了解他想需求什么?这才是一名懂得游客心理的好导游、这才算是好导游。

面对今年的第二个收获就是我有幸参加导游大赛，感受了赛场的争锋对决也让我见识了我省其他地区导游员的水平，一句话“人外有人天外有天”我承认我的没有发挥好只因为我还不够努力，尽管我像考导游证那样三更午夜的看题，但是只要在努力一些在努力一些我也许就不会错两道题 ，也许就是全场的最高分。郭老师说一句话令我印象深刻“一身的武功让一道题给废了”。我很服气但是我不甘心我等待着下一次的对决，但是对于我刚出茅庐的孩子能够参加比赛我已经知足。能站在省里的比赛场上也是一种磨砺，是金子总会发光的我等待着那一天、 今年的第三大收获就是，我接待了一个又一个的团队，分享游客的酸甜苦辣，为他们排忧解难，把不愉快留给我。把快乐带回家，没有发生误船误机事故，完成了“快乐而来 满意而归”的宗旨，因为平安、开心、快乐、比什么都重要!

20\_\_年是我的幸运年我考上了梦寐以求的导游证。但是20\_\_年对我来说是一个全新的开始，我的目标是进入\_\_中国旅行社，踏踏实实从导游做起认认真真的为游客服务用我的真心换取他们的笑容呵呵。同时我在这里也向所有的大连导游发起倡议“做一个名干干净净的导游、不赚黑心钱、不强迫购物、不强迫游客消费、不在宣传中有虚假信息 ”。

让每一个来到\_\_旅游的人不仅看到、认识、了解这座城市的美景，更能够因为我们的介绍从而爱上这座城市。让他们的记忆中永远都有那片蓝色的大海，永远都有导游那张灿烂的笑容。作为的导游我很愿意引用\_\_x老师的一句话“生产快乐快乐生产”游客出来玩就是出来寻求放松、寻求快乐的。我们呢?就是制造快乐的机器把所有不快乐的因素在我们这里都转化为快乐 、快乐 、快乐、 在新的一年里我还要在工作的同时继续学习旅游文化、学习祖国河山的文化、把不知道的知识弥补回来。以便在今后的导游工作中更好的为游客服务、为你服务、为大家服务。

>导游如何工作总结篇6

现就一年的工作总结如下：

一、遇上你是我的缘

面对着重重复复的线路，如果心态没有调整好，就会失去了激情，对客人的宣传不够，就会使他们在游玩中拾获不到快乐。而我，总是想着每一次去，和的是不同的人，可以结交更多的朋友，也许他们可以不记住行程，但一定会记得我，因为我常常拿自己的名字做文章，所以认识我的人，他们不经意的话语中一定能想起我(这个秘密保留)。另外，总把他们当朋友一样而不是我的客人，对待朋友，我都是以最真最诚去为他们。对我来说，遇上他们是我的缘。

二、相逢是首歌

每天总在变换着城市，出门在外，或大或小总会遇上某些事，做为全陪，我认为除了沉着冷静把事情处理好并不是就是最厉害的，而是做到不去对其他社评判别人的失误，也不要谈论某个人某个地方上做得对与不对，如果有意见，直接和当事人说，互相之间吸取，然后进步。事实上，在我心里，有些事也弊闷了好久，久得不想形成文字，久得让它随着时间流逝。

三、我和草原有个约定

每次的相遇相逢相处是那样短暂的几天，却是永远的开始。每次的行程对客人来说显得那样的匆忙，有时他们在犹豫间就造成了后悔，某件东西没有买，我就会记在了心里，下次有机会的时候，我就会联系他们，然后帮他们把遗憾抹去。试过从云南带皮箱，泰山敢当石，托朋友从香港带药品。

四、永远是朋友

下了团，挥挥手，也许某天会在某条街某个路口撞见，一声问候一句轻叹曾经的快乐与不足，又或者常常电话里不经意的问候。也许我常常会忘了问候，并不代表就会忘掉，你的一个电话也许有时喊不出名字，却还是会记得哪个脸孔属于你，也或者哪个声音是你专属。而我的微笑总会让你无从责怪。

歌声悠悠，心却也会愁怅，每次的出行，我都会看到自己需要努力的地方很多，也许我不是秀的，但我相信我却是最用心的。在今后的导游路上，我要不断地充实自己，扩大旅游知识面，增强语言种类，做好做细每项工作。

>导游如何工作总结篇7

时光如梭，白驹过隙之间，20\_年又将宣告结束。慕然回首我已在导游行业度过了3个年头，似乎一直以来我也只是在不断地前进，从没有回过头来做工作总结。一切所取得的成就自然也不知是缘何而来?

时至岁末，今天难得有时间，我决定静下心来，好好写一篇工作总结，回顾一下自己这三年来的成败史。

首先我要谈到的是兴趣爱好，“干一行爱一行”，其实此话一点不假，起初做导游也是我个人的兴趣爱好，我这人喜欢旅游，也喜欢和别人去交流，因此我感觉导游是我比较喜欢的职业，只有你喜欢了你才能将其做好，所以在这三年的导游工作中，无论遇到什么艰辛与磨难，我都没有动摇过自己做导游的梦想，自然我也就感觉这些磨难才能让我真正的感觉到做导游的乐趣。

其次我要谈到的是学习，一直以来我都是这样比喻导游的，我认为导游就是一个历史知识的百科全书，我们的职责就是为游客提供详尽的历史知识，这样一来我们就要保证自己要时刻的去学习新的知识，用来武装自己的头脑，在思想上紧跟形势，努力是自己成为具有优秀道德品质，高尚职业情操、遵纪守法，尽职尽责的导游员。积极参加省市旅游局组织的培训班，认真学习导游知识、导游业务;业余时间细心学习《汉语言文学知识》、历史地理文化知识、《心理学》、《公共关系学》、《政策法规》，认真阅读相关的经济知识、社会知识、旅游知识，在学习中坚持勤动眼，大量的阅读有关景区、景点的资料和有关风光民情的书籍;勤动手，把读到看到的相关资料、甲篇名作、经典名句都分类整理，以丰富自己的学识，增加自己的见闻。

最后我要为大家分享一点我的带团经验。多沟通、交朋友。沟通要从了解做起，旅游者的性格大致分为两大类：外向型、内向型。外向型的活泼、爱交际、喜讲话、多点子、热心肠，另一面又急躁、好动、好胜、散漫，这类人好沟通，但不稳定。内向型的稳重、冷静、有主见、情绪稳定，另一面少言、孤傲、忧郁，这类人不易沟通，但却很重感情，一但认可你不会轻易改变。作为导游要通过观察、交流了解游客，正确的区分客人的性格类型，采用灵活的方法，因人而异，适时适宜的进行沟通，随时观察游客的情绪变化，及时调整策略方法，始终保持和谐欢乐的团队气氛。在旅游活动中，导游和旅游者不仅是服务与被服务的关系，更是合作伙伴，只有游客的通力合作，旅游活动才能顺利进行并达到良好的效果。为此，一个很好的方法就是导游和游客真诚的交朋友。交朋友要从尊重对方做起，把主动服务、真诚服务、热心服务、周到服务贯彻始终，从小事做起，与细微处显真诚。和游客交朋友，要有一颗平常的心态和包容的心态，和游客建立平等的关系，不能厚此薄彼;导游员和游客相处时不要争强好胜，满足一时的虚荣，作嘴巴上的胜利者，要保持融洽的气氛，建立“君子”式的朋友关系。

以上内容就是我这三年来的工作总结，虽然写到的并不是很多，但是我觉得要想把导游做好就必须先学会做人，导游其实是一份颇具内涵的工作，更多的是重在自身的修养。

>导游如何工作总结篇8

今年可以说是我丰收的一年，以往的我都是坐在计调的位置操纵团队，安排客人吃住行游购娱。但是今年我可以冲到旅游工作的第一线去，去给客人介绍我们祖国的山山水水、介绍我们大连这座城市的春夏秋冬。介绍我们的大海、介绍我们的广场介绍我们的文化、介绍我们大连的每一个角落。这就是我今年的第一个收获——我的国导证、正因为有了证我得意实现我的人生梦想，去完成我的人生使命。

由于拿证时已进入旅游旺季我便做着兼职导游工作，忙忙碌碌的每一天穿行在每个旅行社的办公室和景点之间，其中有中国旅行社、瑞的旅行社、百度旅行社、中国国际旅行社等等。

在有限的时间里尽量多的为游客多做介绍、多做讲解、多服务、多微笑是我做导游的宗旨。我相信只有真情的讲解、周到的服务、微笑待人、游客才会玩的开心，作为一名大连导游员我代表的不仅是我自己、不仅是我的旅行社，我代表的是我们这座城市，大连是一座海滨城市有着数不清的奇景异观。这么漂亮的城市不能因为导游的服务差而让游客对其有反感。

当我每走进一个旅行社的同时，每次递交一份简历上面都会清楚的写着我是一名只会讲解只会服务不会赚钱的导游。可能作为我的同行业来说不会赚钱的导游不是好导游，但是只会赚钱不会服务的导游更不是好导游。但是尽管这样仍然会找到好的旅行社，因为聪明的老总都知道只要服务跟上去不愁没钱赚，现在的游客不差钱就看你怎么为他服务?作为一个海边城市的导游、作为我们八零年代的尾巴，我们的服务不仅仅停留在只会讲解几句导游词那么简单!要学会无微不至，游客的每一个动作、游客的每一个眼神、你都要了解他想需求什么?这才是一名懂得游客心理的好导游、这才算是好导游。

面对今年的第二个收获就是我有幸参加辽宁省举办的导游大赛，感受了赛场的争锋对决也让我见识了我省其他地区导游员的水平，一句话“人外有人天外有天”我承认我的没有发挥好只因为我还不够努力，尽管我像考导游证那样三更午夜的看题，但是只要在努力一些在努力一些我也许就不会错两道题，也许就是全场的分。郭老师说一句话令我印象深刻“一身的武功让一道题给废了”。我很服气但是我不甘心我等待着下一次的对决，但是对于我刚出茅庐的孩子能够参加比赛我已经知足。能站在省里的比赛场上也是一种磨砺，是金子总会发光的我等待着那一天、

今年的第三大收获就是，我接待了一个又一个的团队，分享游客的酸甜苦辣，为他们排忧解难，把不愉快留给我。把快乐带回家，没有发生误船误机事故，完成了“快乐而来满意而归”的宗旨，因为平安、开心、快乐、比什么都重要!

20\_\_年是我的幸运年我考上了梦寐以求的导游证。但是20\_\_年对我来说是一个全新的开始，我的目标是进入大连中国旅行社，踏踏实实从导游做起认认真真的为游客服务用我的真心换取他们的笑容呵呵。同时我在这里也向所有的大连导游发起倡议“做一个名干干净净的导游、不赚黑心钱、不\_购物、不\_游客消费、不在宣传中有虚假信息”。

让每一个来到大连旅游的人不仅看到、认识、了解这座城市的美景，更能够因为我们的介绍从而爱上这座城市。让他们的记忆中永远都有那片蓝色的大海，永远都有导游那张灿烂的笑容。作为的导游我很愿意引用赵本山老师的一句话“生产快乐快乐生产”游客出来玩就是出来寻求放松、寻求快乐的。我们呢?就是制造快乐的机器把所有不快乐的因素在我们这里都转化为快乐、快乐、快乐、

在新的一年里我还要在工作的同时继续学习旅游文化、学习祖国河山的文化、把不知道的知识弥补回来。以便在今后的导游工作中更好的为游客服务、为你服务、为大家服务。

>导游如何工作总结篇9

“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。

>导游如何工作总结篇10

接下来20\_\_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”!

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