# 实习导游工作总结2024范文

来源：网络 作者：风华正茂 更新时间：2024-09-20

*通过实习，我对整个旅行社行业的运作模式和日常操作程序都有了了解，那么关于实习导游工作总结该怎么写呢?下面给大家分享关于实习导游工作总结20\_精选，欢迎阅读!实习导游工作总结【篇1】其次在工作总结中我要谈到的是学习，一直以来我都是这样比喻导游...*

通过实习，我对整个旅行社行业的运作模式和日常操作程序都有了了解，那么关于实习导游工作总结该怎么写呢?下面给大家分享关于实习导游工作总结20\_精选，欢迎阅读!

**实习导游工作总结【篇1】**

其次在工作总结中我要谈到的是学习，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，学习党的各项政治政策、经济政策、学习党在新的历史时期的主要理论，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。

最后在此次的工作总结中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。

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。

**实习导游工作总结【篇2】**

暑假回家,在旅行社做了两个月的事。觉得还是比较幸运能有这样的机会,毕竟自己也不是学的这个专业,却能有机会接触这个职业,真的很开心!这两个月带了一些团,几乎都是做的全陪导游。总的来说还是有些心得的!

做导游的都知道,要说挣钱还是不要做全陪导游比较好。全陪导游的好处就是可以跑很多地方,我想可以在自己还不需要为养家胡口担心的时候借全陪导游的机会多出去走走还是不错的。我就是这样想的,所以我总能保持乐观的心态,不会去在意太多的什么。所以说我的小结可能很片面,但是我就是这么做的;人嘛,生活就是要开心才好哦!

一、这是火车团出站前应该做好的准备工作

1.在进站前半个小时左右给地接导游发简讯，明确好进站时间和接站方式。

2.下车前嘱咐好游客收拾好自己的行李，一定要多次强调以防落下东西。

3.出站前需查清人数，举旗带团出站;期间要做到眼明手快，看好出站口，防止自己作为一名导游却不认识路的尴尬场面。

二、在吃饭时应该注意的问题

1.到了饭店，自己应该立即熟悉饭店的情况;例如厕所的位子，游客吃饭地方及自己用餐的地方。

2.等游客的餐桌开始上菜后，自己就要抓紧时间用餐，防止自己饿肚子。

3.游客用餐后客气的问是否满意，若出现有什么不足的地方尽量和游客解释，请他们谅解，毕竟在外是不能和家里比的;但是也要尽力和地导协调，看是否能够改善。

三、景区游玩是需要注意的情况

1.若是三四十人的大团就应该和地导配合好工作，一个在前一个在后防止有人掉队找不到出入口;都是大人的团，也比较轻松，自己可以好好的玩;有小孩的团，一定要家长带好自己的小孩。

2.在进入景点前就应该和游客说明注意事项，小孩的票问题应该明确的说明，防止为了琐碎的事情耽误大家的游览时间。

3.下车前提醒游客随身携带贵重物品，不要将贵重物品放在车上。

4.几乎每到一个景点地接导游都会安排好时间，在规定的时间完成这次的游览行程，可是途中常会出现因为购物而耽误时间的事情发生，自己要做好督促工作;在做工作时应该以平和的心态对待，切记不可急噪，好好的和游客说明情况。

5.因为景区太大的缘故可能会出现几条不同的路，这时应该和游客说明好情况，若游客坚持要走另一条路，则可以双方协调好，定下在出口等的时间。

6.在车开动前务必要清点好人数。

四、入住酒店的问题

1.拿好房牌号记录清楚在自己的这个团队的所有房号，在发放房牌号以前应该和游客说明好房间的设施，需要游客检查是否齐全，如出现少东西的情况立即给总台电话。

2.因为晚上多数为自由活动时间，记得嘱咐好准备晚上出门的游客注意安全。

3.自己在叫早后应立即收拾好行李，安排好早餐开始这一天的行程。

4.退房那天，自己应该早起;多次强调游客是否收拾好了东西，房牌应该尽早拿到总台，以便查房节省自己的时间。

5.若做好了第一点，则一般在退房的时候不会出现这种状况，但是难免会发生意外的时候;遇到酒店说少了东西的时候一定要坚定自己的立场，立即和地接导游联系，拜托他帮忙解决，毕竟是本地人好办事的。

以上这些都是常规的问题，需要我们快速，很好的解决。

**实习导游工作总结【篇3】**

今年工作的`时候并没有多少天，但也不得不说有一个全新的突破：第一次独立完成地接工作;第一次处理客人的风流债;第一次带一个坐轮椅出行的客人;第一次因风浪原因被困\_\_岛;第一次既做全陪又做地接的完成\_\_\_\_工作……很多人说，做三年的导游，相当于走三十年的人生路。虽然每个团的基本步骤是一样：接计划、接团、走行程、送团、报账善后。说起来，这个过程很简单，但每个团又不一样，每个团都会经历一些过去没有经历过的事情，从而让自己更进一步的完善自己，让自己知道自己还有哪一些方面的不足，该补充哪方面的能量……

人各有千秋，素质亦各有高低，面对不同层次的客人，做为一个团的真正领队，你该怎么办呢?

第一：认真聆听。

接到计划开始，你就是这个计划的执行者，也就代表着，此次出行，无论客人职位的高低，你永远是这个团队的真正领导。领导，并不是一手遮天，你想怎么做就怎么做。领导需要聆听，聆听下面员工的意见和建议，与客人的领队、司机、以及全陪(地陪)一起协调协商，共同服务好一个集体，让这个集体发挥属于它的光芒，玩得高兴、买的高兴!

第二：难得糊涂。

对于那些个不听话的客人，老故意找茬的客人，最好的办法就是难得糊涂。在执行计划的过程中，难免会有这样或那样照顾不周的地方，故而会出现某某地方的客人打导游的情况。但我想说，客人与导游之间的冲突，绝不是偶然的。没有人会突发神经无缘无故地将人来打一顿，有其果必有其因。当感觉到客人故意为难的时候，用语言先哄着他，不让其情绪激化，惹不起我还躲不起吗?我认认真真的完成我的使命，再从领导和其它客人的方面来侧面打听此名客人的具体情况。当他一而再、再而三的找茬的话，请求领导出面，一同解决这个茬!但，做为导游，应该做到不卑不亢，客人无理取闹打人或骂人的时候，要运用合法的手段保护好自己，为自己以及旅游行业维护正当的权益和形象。

第三：细致服务。

很多导游认为，我只是一个导游，我只负责引路和讲解，只要能完成任务签好意见单就可以了。现在签个意见单，更多的客人当着一套，背着一套，回到客源地，意见单更多的时候起不到作用了，他们根本就不认账，说什么是看导游说好话的面子，或者说是被导游恐吓的……五花八门的理由一大堆。那，作为导游，对每个客人细致服务是必需的。一个团队中，领队是主心骨，自然的要多哄着点，更事无巨细地要与领队商量，才能彰显出一个领队在这个团体中的面子。对那故意找茬的客人，更好的方法，我还是认为当着全团人的面，给予他一定程度的夸奖，虽然有些阿谀奉承，但一个喜欢找茬的客人，无非就是希望自己得到重视，记住他的名，时不时的喊出他的名，这个人会很高兴的。对于老人、病人、残疾人就更加要细致周到的服务了，上下车扶一把，上下楼梯扶一把，时刻提醒用药或打针等等……总之，导游工作再小的事也是大事，把每个环节、每项工作尽自己最好的能力能得更好，客人是会看在眼里，记在心里的，让你做得到好到让客人不好意思!

第四：保留证据。

这是很关键的一点。在遇到投诉的时候，先不要着急，找另外一位导游以及至少一名客人在处理现场，一起聆听客人投诉意见，将你现场处理的过程用录音的形式给录下来;对于无理挑刺的客人也用同样的办法，在送团的时候，询问客人是否满意，将客人的回答同样录下来;特意留一张意见单给你认为有意见的客人填写，同时明确的告诉他：你的意见会影响团款回收的情况，对我们的建议会是一项非常的督促和提醒，更会促使我们更好的完善好自己的导游服务工作，同时把自己与这位客人的对话清楚的录下来。证据，是防止客人出尔反尔强有力的真实证明，比任何人说话做事都要强!

第五：善后工作。

很多导游会说：送走他们，鸡年马月才能再碰一次呀?的确，也许这辈子我们都碰不上面，更有可能即使碰上了，也不认识了。因为我们每天碰到的人太多太多，要记清自己所有的客人简直就是天方夜谈。但每带完一个团，在做完自己总结工作之后，还是给客人去个电话问声好比较妥当，一来可以再次听取下客人对自己的建议，二来也让客人给旅行社留个好的印象，争取给旅行社揽下次生意。

古语有云：读万卷出，不如行万里路。旅途中的所见所闻，能充实我们的内涵，这是一笔丰富的财富。无论喜与悲，泪与汗，导游途中所有经历，都是自己用辛苦的劳作换来的。很多的客人对进购物店非常的敏感甚至是敏感，更多的导游感叹团越来越不好带了，钱挣得越来越少了。我觉得如果什么时候，我们这个行业里能有五险一金?能有正常的该享受的国家给予的福利待遇?什么时候能够有正常的工资，而不是靠着加点提成、购物提成来养家糊口呢?

每个导游带团，都会碰到客人这么问：哇，导游，真是个好职业，一个月你们挣多少呀?上万吧?我不喜欢这样的提问，更不喜欢回答这类问题。真的很希望旅游业能步入正途，能让真正喜欢导游行业的人更加爱上这个行业，抓旅游业，还得从根源上找起!

一起祝福我们这个行业吧，更祝福我们亲爱的导游，将会获得公平公正的待遇!

**实习导游工作总结【篇4】**

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\_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，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”!

**实习导游工作总结【篇5】**

实习目的：

旅游管理专业面向现代旅游业，根据旅游业形势的发展培养拥护党的路线，适应生产、管理、服务第一线需要的德、智、体、美等方面全面发展的高等技术应用性专门人才。学生应在具有必备的基础理论知识和专业知识的基础上，重点掌握从事导游、旅行社、旅游景点景区、旅游购物商店等领域实际工作的基本能力和基本技能，具有良好的职业道德和敬业精神。

实习的过程：

时间：4月18日—5月8日

人物：带队老师：余美珠 队员;蓝燕平 邱宇杰等16个同学

地点：将乐玉华洞。将乐，古称“镛州”，三国东吴永安三年(公元260年)置县，是福建省七大古县之一，素有“文化之邑”的美称。中国四大名洞之一的玉华古洞，是国家重点风景名胜区。古洞总长5公里，有藏禾、雷公、果子、黄泥、溪源、白云六个支洞，共169个景点。它形成于二亿七千万年前，由海底沉积的石灰岩经过三次地壳运动的抬升和亿万年流水的冲刷、溶蚀、切割而成，属典型的喀斯特地貌景观，如今正处于发育生长期，是一处胜景天成、如梦如觉、自然幻化的人间仙境。

4月10日确定了实习的人数16个同学，地点在将乐玉华洞。

4月13\_\_分别和公交公司.学校后勤中心.汽车站.旅游摄影协会联系我们出行的车，最后权衡之下我选了公交公司。

4月15\_\_和其它三位同学到公交公司商定价格，来回接我们的发车时间。

4月16\_\_到老师领取相关文件和郭经理联系好相关事宜。

4月17日整理行囊，交待相关事项，特别是个人小药箱，带厚衣服，防蚊虫的。

4月18日老师和我们到了将乐玉华洞景区，郭经理安排助理吴姐来接待我们，安排我们的住宿点，下午郭经理召开了一个会议，着重强调了\_\_，一态度：希望我们以学习的心态来对待这次实习，用心尽责的对待工作;二纪律：1.正常上下班(和正式导游一样要签到签退)2.外出一定要写请假条，由队长或吴姐批准，3.服从安排，景区会采取一个老导游带两个学生的方式来教学;三接人待物方面要加强和增加知识储备，特别是将乐的相关知识.会后郭经理还非常关心我们的生活方面，特地要吴姐在这方面多重视。

4月19日上午8：10吴姐在导游科介绍我们同时指派了8个资质历深出色的导游当我们的老师，随后就开始实习生活。

4月23日吴姐安排了考试，大部分的同学都出色的通过了。

4月24日导游科刘科长，来检查我们的掌握程度，以及提醒我们在带团过程中的注意事项。下午我们全部正式上岗。

4月30日为迎五一，刘科长安排工作，有六个同学被安排到景点定点。

5月6日上午11：30郭经理召开了一个会议，张经理.刘科长出席了会议，主要是看看我们这段时间学到什么.对景区有什么好的建议。同学们都很活跃，纷纷说出自己的自己的感想。中午单位举行了小型聚会(饭局)。

5月8日上午9：30我们返校，刘科长代表单位来送我们。

style=\"color:#FF0000\">实习导游工作总结20\_

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