# 景区导游工作总结范文

来源：网络 作者：浅语风铃 更新时间：2024-10-19

*工作总结（JobSummary/WorkSummary），以年终总结、半年总结和季度总结最为常见和多用。就其内容而言，工作总结就是把一个时间段的工作进行一次全面系统的总检查、总评价、总分析、总研究，并分析成绩的不足，从而得出引以为戒的经验。...*

工作总结（JobSummary/WorkSummary），以年终总结、半年总结和季度总结最为常见和多用。就其内容而言，工作总结就是把一个时间段的工作进行一次全面系统的总检查、总评价、总分析、总研究，并分析成绩的不足，从而得出引以为戒的经验。以下是本站分享的景区导游工作总结范文，希望能帮助到大家! [\_TAG\_h2]　　景区导游工作总结范文

　　时间过的真快，又是岁末了，作为导游员的我似乎还没能回味过来这一年的滋味，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行业的品质建设。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，对旅游行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行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。

**景区导游工作总结范文**

　　20\_\_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20\_\_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20\_\_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，\_\_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202\_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。

**景区导游工作总结范文**

　　20xx年已悄然过去了一半，回首这半年以来，除了收获了半年的辛劳之外，更多的是让我们看到了这半年来工作中的不足。客观的讲，20xx年是一个艰难的过渡期，我们从原来家喻户晓的xx旅行社改名为xx国际旅行社，为了打造新的品牌及知名度，年初我们制作大量的资料发放，投入大笔广告费用，让xx国际旅行社以全新的姿态走进人们的视线中。为了完善管理，我们制定一套新的内部管理制度，由原来的人管人的低级阶段向制度管理人的阶段过渡。并且进一步细分各部门职责，成立了组团部、地接部和财务部。为明确以后我们旅行社新的方向和目标。我们特作出以下总结及计划。

　　一、工作总结

　　1、地接部：今年地接部增加一名计调，工作分工明确，便于开拓xx等外省市场。但是xx市场押款情况严重，对资金周转带来极大不便。

　　2、组团部：今年组团部不再局限于各单位的组团外出，而是开拓了乡镇农村外出低价短线游，跟资源x、x温泉景区合作开发的线路也做得比较成功。

　　3、财务部：今年公司增加一名专门会计人员，进一步完善了财务制度，但各部门对财务制度的配合还有待完善。

　　二、工作计划

　　1、xx作为品牌，我们要坚定信心，加强管理，跟县委、县政协统一思想，作好xx的旅游服务工作。

　　2、提高认识，全面配合“创标”办做好标准化的宣贯工作，争取让xx国际旅行社作为“创标”的榜样，争创四旅行社。

　　3、加强旅行社办公室的扩建装修及办公设备的添置工作。树立行业典范、增加企业员工快乐工作的积极性和参与性，增强游客对企业的信赖度。

　　4、创建和健全行业行规、完善本旅行社的内部管理制度，使员工做到有章可循、有制度可依，完成由人管人的低级阶段向制度管理人的阶段过渡。

　　5、坚持“以人为本”的指导思想，对员工，加强培训、体现关怀，提升综合素质；对游客，常怀感恩之心，树立“游客就是上帝”的理念，诚心、诚信经营，让“亲善xx、诚信xx”成为一种口碑。

　　6、提高行业服务标准，树立行业服务标兵形象，加强服务意识的培训和服务水平的提升工作。

　　7、加大宣传促销力度，提高导游讲解水平，配合县委政府进行的景区营销，广泛拉动旅游人气，奋力拓展旅游目标市场，从而增加投资者的信心和决心。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！