# 2024年导游个人年终工作总结

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2025-01-20

*2024年导游个人年终工作总结（精选12篇）2024年导游个人年终工作总结 篇1 尊敬的各位领导： 我是导游部的成员。今年x月x日，我走出旅校门，变成社会人，光荣的成为了一员。我非常高兴，这高兴不仅源于我对导游这一职业的向往，更有我对能在扎...*

2024年导游个人年终工作总结（精选12篇）

2024年导游个人年终工作总结 篇1

尊敬的各位领导：

我是导游部的成员。今年x月x日，我走出旅校门，变成社会人，光荣的成为了一员。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1月16日，太湖旅游区正式荣膺“国家5a级旅游景区”，6月22日，太湖游客中心正式投入运营。作为第一代导游员，我更有责任、更有义务为“全面走进太湖时代”、迎接“明天更美好”而奉献青春。

来到，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。其中政府类接待团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。

游客中心接待方面，43批次客人中，包括俞书记、金区长在内的政府类接待14次，兄弟单位以及旅行社老总参观团9次。我不断推陈出新，整理完善游客中心讲解词，以“接的不同人，说不同的话”为标准，渐而讲解得到了领导的悉心指导与高度肯定。

三、勇于担责扛担，配合组长工作

8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，同城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，太湖绿v站在我们游客中心正式运行。作为吴中区团代表，我有幸成为了这里的一名青年志愿者，并负责起上下沟通、范文写作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，太湖绿v站被团区委授予“优秀志愿者组织”，本人也被授予“吴中区生态环保志愿者之星”称号，还被团区委推荐为“苏州市优秀青年志愿者”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。在刚刚结束的吴中区讲解员大赛上，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，与共同发展，再创佳绩!

2024年导游个人年终工作总结 篇2

看着窗外的雪花飘啊飘，今年的导游工作算是告一段落，劳累了一年的导游们终于能好好的休息休息，睡个懒觉呵呵

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某某年是我的幸运年我考上了梦寐以求的导游证。但是20某某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。

2024年导游个人年终工作总结 篇3

今年7月8日，我走出旅校门，变成社会人，光荣的成为了太旅的一员。我非常高兴，这高兴不仅源于我对导游这一职业的向往，更有我对能在太旅扎根、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太旅大家庭的温暖，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20\_\_年，是极不平凡的一年，也是充满希望、迎接挑战的一年。今年1月16日，吴中太湖旅游区正式荣膺“国家5A级旅游景区”，6月22日，苏州太湖游客中心正式投入运营。作为太旅的第一代导游员，我更有责任、更有义务为“全面走进太湖时代”、迎接“吴中明天更美好”而奉献青春。

来到太旅，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7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。其中政府类接待团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。

游客中心接待方面，43批次客人中，包括俞书记、金区长在内的政府类接待14次，兄弟单位以及旅行社老总参观团9次。我不断推陈出新，整理完善游客中心讲解词，以“接的不同人，说不同的话”为标准，渐而讲解得到了领导的悉心指导与高度肯定。

三、勇于担责扛担，配合组长工作

8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，同城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，太湖绿V站在我们游客中心正式运行。作为吴中区团代表，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，太湖绿V站被团区委授予“优秀志愿者组织”，本人也被授予“吴中区生态环保志愿者之星”称号，还被团区委推荐为“苏州市优秀青年志愿者”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。在刚刚结束的吴中区讲解员大赛上，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，与太旅共同发展，再创佳绩!

2024年导游个人年终工作总结 篇4

时光如梭，白驹过隙之间，20xx年又将宣告结束。慕然回首我已在导游行业度过了x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。

首先在工作总结中我要谈到的是兴趣爱好，看过这部电影的人应该知道这样一句台词“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、历史地理文化知识、，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。

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的工作，更多的是重在自身的修养。

2024年导游个人年终工作总结 篇5

20xx即将到来，作为在这个行业从事导游工作近x年来，从来没有做过一次总结，总是在实践和实验中成长，每个人都希望自己能比别人优秀，能做一个让别人认可的人，但是从我的工作来看，确实没有啥值得骄傲或者自豪的事情，或许比其他工作看起来风光，但是其中的酸甜苦辣又有谁能理解呢?

今年的导游培训课可以说是让我学到和看到了别人的光环还有光环背后的辛苦，我深深的知道，做我们这个行业的，起早贪黑，有的时候甚至连个可口的饭菜都吃不上，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则的带领下，哪里公平?没有稳定的收入，没有固定的工作，没有保障，那一天出了任何事故都找不到人给你赔偿，但是因为个人喜欢这个职业，也热爱这个工作，一直坚持到现在，也是今年才找到组织，希望在明年会有好的发展吧!

说说我的带团经历吧!说实话，没啥值得炫耀的经验，只能说是一种互相学习吧!从XX年拿上导游证的这一刻，我觉得自己是个导游工作者，我可以去很多自己没有去过的城市玩，可以免费进入各个景区，自己真的高兴的不得了，但是刚拿上导游证，没有一家旅行社肯聘你去他们那里工作，当时心情直接跌到谷底，经过一个多月，同学之前有比我更早进入旅行社工作，我便找到一份工作，但是这份工作我只做了一个月，因为我没有记住他们单位的电话号码，也更别说带团了。

我知道自己必须充实自己，多学习，才能够很快进入到这个行业，第二个工作单位，我去了之后只是让我看资料啊，学习，也没有让我带团，我觉得自己很没用，正好赶上旅游旺季到来，导游全部都出外带团了，社里让我带团，去的第一个地方是，是要我把团带到和那边的导游交接工作，呵呵，真的很生气，我觉得自己完全可以全部带完，然而单位出于团队质量的问题，毅然要求我帮那个导游把她带的客人接回来，这就是我开始了导游生涯的第一个团队，客人都很好，我上车虽然很紧张，但是大家互动唱歌以后就缓解了那种紧张的空气，也锻炼了我的胆量，虽然没有完整的带完这个团队，我其实还是很感谢旅行社的领导，让我出团了，但是这份工作工资收入太低，我没坚持很久就不干了。

第三份工作，那就是进入那一年，对我的培养和锻炼，让我正式加入了导游的队伍，我也认识了比我年长一些的导游前辈，我很荣幸，社里一系列的培训，让我很快的成长，我也开始从3个人的散客然后30人的专列带起，我发现自己的知识实在是太少了，有的时候客人问到的问题真的是回答不上来，我走到哪都会买一些书回来给自己补充知识，经过了几年的历练，我开始赚钱了，觉得这个工作还是很不错的，便一如既往的向前走。

现在从出来了，我任然感激以前在国旅工作的那些乐于把自己的知识全部讲给我们这些新人的前辈们，要不是国旅，我可能也就坚持不到现在。

从XX年开始选择做兼职，我算不上是优秀导游，觉得只要所有团队不被投诉，只要我用心来对待我接待的客人，我能赚一些钱够自己花就还不错了，但是我同时听到很多优秀导游的故事，我也想像他们一样，可是我一直默默无闻，XX年以前的客人很友好，根本别说是投诉了，他们来到对我们这里的风土人情都很感兴趣，说我们这里的导游实在，诚实，不知道从什么时候开始，网上就有关于导游欺客宰客，导游殴打客人，导游等等不好的传闻，这对我们的影响太大了，我们极力再维护旅游的形象，我们西部旅游发展慢，起步晚，我们导游的整体素质不是很高，但是我们西北人诚实实在的种.种行为还是打消了客人对导游不好传闻的那些想法，我真的很欣慰我们旅游环境一直能健康的发展。

今年我带团接受投诉三次，第一次投诉原因是因为旅行社为了降低成本，雇佣不是旅游车队的车子接待游客，去了，司机不认识路，我与司机再车上争吵路是否走错等等的事情，客人是无罪的，但是导游应该要和司机、全陪、领队互相沟通合作才能避免这些事情的发生，也就不会有投诉了，在这个投诉问题里我也是冲动了，所以说冲动是魔鬼，我被旅行社扣了500元钱，我要反映的问题是旅行社降低成本可以，但是不要再用不认识路的司机了，这对我们导游工作实在是一个很大的影响。第二次投诉，是我没有核对住宿的宾馆，因为在吃饭的餐厅客人斤斤计较，结账的时候和餐厅发生了一些争吵，我出于好心要全陪先带着其他客人回酒店休息，但是拿错了房卡，本来是新酒店，最后住进了旁边的旧酒店，客人都住进去以后发现房子不是他们那个标准，便要求换房，把睡梦中的人都叫了起来，换了房子，第二天也把我给换了，这个问题是我因为疏忽犯的不该犯的错误，做我们这个工作，就要时刻保持一个兴奋的状态，对任何环节都要提前落实好，疏忽大意是最不可取的，我也损失了将近块钱，因为至今旅行社就这个问题收不来团款也不给导游报账。第三次投诉，我只带了一个人，真的是更不应该被投诉的，原因是我没有一直陪着客人，把人家冷落了，天哪，什么样的投诉都能成立，这个更提醒了我，作为宣传我们使者，一个人也要把她当成是上帝，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，现在的客人真的是花钱不花钱都是大爷，不管你用什么办法把她陪舒服了，高兴了就ok了。处理了这个投诉，我不仅写了检讨书，甚至还被社里扣了三个月的工资，我现在签了合同还是被停薪留职的处分，我觉得很不公平，但是我是一名导游，我要为旅行社维护更多的客户，因为我，可能社里损失了就不只是一个客户这个问题了，我只能接受了。

总之做导游工作，除了你有渊博的知识，还得处理好你和客人，你和旅行社，你和家人所有的问题，虽然你不是神，但是你必须知道这是你得职责，不想被社会淘汰，你就要天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，只有有十分的信心，才能做成九分得成绩。

2024年导游个人年终工作总结 篇6

转眼一年的时间又在不经意间从我们的身边匆匆消失了，过去的一年无论是对社里而言，还是对我自己来说都是忙碌而充实的一年。总结一年中的工作，“导游”工作给我的生活带来了许多快乐:工作中带着来自四面八方的游客朋友穿梭于香格里拉大地;在肃穆的佛殿里、在雄伟的大山间到处留下我快乐的足迹，一起和游客们放声歌唱 细细地去遐想、去品味、去感受这些可能令人终生难忘的导游生活。

导游职业与其他职业有一个显著的不同，那就是导游必须与客人朝夕相处，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，她不仅仅只被看成一份工作，而更应该被珍视为一个值得终身追求的事业。虽然干导游这行并非我的初衷，然而很快我就发现:自己是适合干导游这一行的，因为我喜欢这个职业。细细总结自己20xx年带团的成功之处，大致如下。

1、通过多年的工作实践，我深深的体会到，取得了导游证，并不代表我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作的前提。随着改革开放，我国社会经济的高速发展，文化在不断地丰富、知识更新的节奏在不断的加快，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”。

2、要时刻牢记导游的职责，认真学习《导游人员管理暂行规定》和《卡瓦格博国旅散客中心的导游管理条例》，努力的实施好旅游接待计划，做好联系游客、协调各种关系、认真讲解等服务工作。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、耐心、周到的做好导游服务工作。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，对每个游客都热情、周到、友好、尊重，不偏不倚、一视同仁;坚持“合理而可能”的原则，在旅游服务过程中，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，以求最大限度的达到游客的满意。对游客提出的不合理的、不可能实现的要求和意见，本着实事求是的原则，耐心细致、不急不躁的态度，给游客作出解释和说明，得到游客的理解、信任，使游客心悦诚服。

3、努力让自己的讲解做到更好，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。包括途中讲解、景点讲解、自然景观、人文景观、历史文物、民俗风情等的介绍。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，做到不胡编乱造、张冠李戴、信口开河，使游客没有被蒙蔽、愚弄的感觉，不引起游客的反感、责备、投诉，不影响旅游计划的实施。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、播洒藏区文明的重任，因此我们导游语言必须科学、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，我们才会得到游客的尊重和敬佩和信任，其次，在导游讲中，清楚、简洁流利的语言表达，这是导游讲解基本的要求;另外在讲佛教文化，人文景观时，其历史背景、包涵的寓意、文化都要讲清说明。另外，“生动”是调和剂，是创造旅游团队和谐气氛的重要手段。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。当然，“幽默”要建立在“品位”上，列宁说过“幽默是一种优美的、健康的品质。”幽默应是有礼的、高雅的、不冒犯他人的健康的语言和表现。

4、旅游是一种社会群体活动，它涉及到社会生活的方方面面，包含“吃、住、行、游、购、娱”六大要素，而其活动的主体是人，我们业内常说，自己是“合法的人贩子”，常言说，“林子大了，什么鸟都在，世界大了，什么人都有。”旅游者来自不同的社会阶层，从事着不同的职业，文化层次高低不等，性别年龄各不相同，兴趣爱好因人而异，身体状况不尽相同。这就要求我们导游员要有敏锐的观察能力，每带一个团队，就要迅速的观察团队人员的年龄结构、性别比例、身体状况等;很快的和游客进行沟通，从游客的言谈举止中判断出客人的文化层次、兴趣爱好，找到和游客相容的交汇点，以便找准自己导游服务的切入点，是自己能很快和游客融为一体，打成一片，是游客对自己有初步的好感。在旅游服务过程中，也要处处留心，在吃、住、行、游、购、娱各个环节上观察游客的情绪变化，并且要和游客进行积极的沟通，了解游客的心里状态，根据游客对人文景观、自然景观的不同喜好，在游览时间、游览顺序上，在讲解方式、讲解风格上做出相应的变化;根据游客的年龄层次、性别、兴趣爱好的不同适当的调整旅游的节奏、劳逸的强度，适度的进行娱乐活动。

5、导游工作内容繁多，一次团队旅游活动不是也不可能是一个导游来全部完成的，需要多方面的配合和支持。作为一个地方导游来说，景点导游、饭店、宾馆、司机等组成一个工作集体，来完成一次旅游活动。这就要求地陪导游必须要有良好的协作精神，良好的合作精神是组织好旅游活动，高质量的完成导游服务的前提，只有地陪、司机等各方密切协作，共同努力，旅游活动就会顺利和谐的进行，我们所做的各项旅游服务也会让旅游者获得物质上、精神上的最大享受，获得心里上的最大满足，从而赢得游客的信赖，为旅游业赢得信誉，最终为旅行社争取到忠诚的客户群体和为旅行社创造最大的利润。 从事导游工作几年来，最深的感受就是学海无崖，真正体会到了“书到用时方恨少”的尴尬。工作实践中越来越感觉到知识积累和经验积累的重要性。我深知“不积跬步，无以致千里，不积小流，无以成江海”，所以在20xx年的工作中，我将会更加努力的学习相关的知识和文化，努力总结20xx年工作的失误和不足，使自己在新的一年里有一个更大的提高，更好的完成旅行社和旅游局交给的游客接待任务，做到服务最优秀，利润最大化，游客满意化。

2024年导游个人年终工作总结 篇7

一、以导游为荣，以工作为乐

根据旅行社的安排，作为导游员的我，带团是我的首要任务。这几年，带过的旅游团队数量已经记不清了，留在我感觉里的是----忙和乐。刚丛云上飞下来，又从水上漂过去。才听罢火车的汽笛声，又闻见了汽车的马达响。才听罢东北的二人转，又尝到了新疆的哈密瓜。才欣赏桂林山水的秀美，又看到“大漠孤烟”的壮阔。夏令营孩子们欢快的歌声，夕阳红老人们幸福的笑脸，盛世北京和谐的音符。还有华西村人美好的蓝图，南街村人不懈的追求 。这一切经常在我眼前浮现，是我深深的感受到了我工作的意义所在，从心里热爱导游这一工作。

二、学理论、学知识

从业多年来，我一直严格要求自己，作为一个国内专业导游人员，我时刻牢记着热爱祖国、热爱人民、热爱祖国几千年的优秀文化，认真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。

三、学技能、多实践

导游工作是一个知识密集型和高智能的服务工作，除了要求导游员要有广博的知识外，还需要导游人员具备高超的技能，如讲解能力、组织能力、人际关系能力、分析能力、解决问题能力。而讲解能力是首当其冲的，常言说“大好河山有多美，全凭导游一张嘴”。游客出游，“求知”是愿望之一，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，我们才会得到游客的尊重和敬佩，这是顺利完成旅游计划的重要前提。其次，整个旅游活动是一个有组织的，需要和饭店、宾馆、景点、交通等相关的企业和个人来打交道，它牵扯到社会生活的方方面面，因此上，要求我们导游员要有相当的组织能力和协调能力。再其旅游活动的主体是人，而人的构成又是复杂的，旅游者来自不同的社会阶层，从事着不同的职业，文化层次高低不等，性别年龄各不相同，兴趣爱好因人而异，身体状况不尽相同。这就要求我们导游员必须学会处理人际关系，学会善于和各种人打交道。在旅游过程中各种各样的情况都有可能出现，个各种各样的问题可能随时发生，这就要求我们要学会独立分析的能力和独立解决问题的能力。在实际工作中，我十分注重留心学习，在实践中不断的总结和提高自己的业务水平。时时提醒自己“勤动口”，向专家请教先进的经验和方法，向同事学习、向民间学习、向旅游着学习，以丰富自己的学识。 “勤动腿”，常言说，读万卷书，不如行万里，勤跑、多动增加自己的阅历，在实践中巩固学到的知识。“勤动眼”，大量的阅读有关旅游方面的书籍、查阅有关风光、风情、民俗的资料。“勤动手”，眼过千遍，不如手过一遍，把看到的、听到的、学到的知识和方法，经验和技巧都动手一一记录下来。“勤动脑”，在动口、动腿、动眼、动手的基础上，善于动脑，把学到、收集到、看到的名作甲篇、知识经验都分类整理，结合自身的特点，取精去糟，最终形成自己的风格和作风。也就是说，在工作实践中逐步的总结，不断的提高自己的业务技能和服务水平。

四、几点带团的方法

1、掌握好游览的节奏

孙子曰：“水无常形，兵无常式”，这一点运用到带团工作中也是十分的确切。在带团过程中，我们导游员除了丰富的知识，生动形象的语言来为游客作好讲解服务外，更要学会掌握和控制旅游过程中的节奏问题。因为旅游者的年龄、体质不同，情趣爱好不同，情绪不同，一个人一天会有多种情绪的变化，做为导游员要随时掌握游客的这些现象，在实施旅游计划中要作到“有张有弛，劳逸结合”，根据团队的实际情况安排有弹性的活动日程，努力是旅游过程既丰富多彩，又松紧相宜，让游客在轻松愉快的活动中获得最大限度的满意的、美的享受。“有急有缓，快慢相宜”，在具体的旅游过程中，要视具体情况控制好游览的时间、速度，根据游客的年龄构成，对老年人要走的慢一些，讲的慢一些，尽量减少剧烈活动的项目，要学会适合老年人的习惯语言，交流方法。对待年轻人，可以走的快一些，讲的节奏快一些，适当的安排一些年轻人喜爱的活动项目。对待青少年，在游览的过程中要注意寓教与乐，要更多的把旅游和学知识结合起来，同时适当的安排一些适合青少年的娱乐活动。总之，导游员就是旅游活动的“导演”根据不同的团队，从实际情况出发，安排好、组织好旅游活动，是旅游者获得乐趣和享受，这才是一次成功的导游活动。

2、处理好几个关系

即强弱关系、多数与少数的关系、劳逸关系。在实践中我们都知道，一个旅游团队，它的人员组成是比较复杂的，有身体好的，精力充沛的，希望速度快一些，活动量大一些，而年老体弱的则希望从容轻松，不愿意太紧张、太劳累。这时我们就要根据实际情况分别予以对待，按照旅游者的体质、年龄划分成相应的小团体，讲明白游览的路径、集合的地点、时间，全陪导游和地接导游互相配合，或前后或穿梭在各小团队之间，对年老体弱的要重点照顾。这样既尊重了旅游者的愿望，又是他们各得其所，各取所乐。在游览过程中经常会出现对日程安排意见不一致的现象，这是由于旅游者审美观点、兴趣爱好不尽相同所造成的，是一种正常现象。一般情况下本着求同存异的原则，寻找大家都喜欢、乐意的共同点，形成统一的选择，这是最理想的解决方法。如果共同点不容易找到，则要实事求是的给游客说明情况，请团队领队或德高望重的人物进行协调，寻找合理而可能的变通办法，动员意见不同的各方相互作出让步，本着少数配合多数的原则是旅游活动继续顺利的进行。当然在旅游过程中处理好劳逸关系也是十分重要的，疲于奔命，象行军拉练一样的旅游会使游客的产生不愉快的情绪，必定回影响旅游者的游兴。我们要合理安排日程，兼顾游览、娱乐、购物、休息，力争让游客在各方面都得到满足，从而游客对旅游服务工作的满意度。作为导游员，在带团过程中处理好了这几个关系，就能带出一个和谐欢乐的旅游团队，成功的完成一次旅游活动。

3、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。

以上是我从事导游服务工作实践中的一点体会，总结出来，以便在以后的工作中进一步的改进和完善。今后仍要不断的学习旅游知识，努力提高自己的业务技能，提高为游客服务的水平，为旅游业的发展作出自己的贡献。

2024年导游个人年终工作总结 篇8

时光是一个永远不知疲倦的老人，他的步伐永远是那么准确而飞快，转眼XX年已经飞逝，我们迎来了崭新的XX年。我所从事导游工作，又经历了一个年头，我喜欢这个工作，不论苦辣酸甜，我总是一个“乐”字“。在工作中我带领来自四面八方的游客朋友穿梭与神州大地，给他们讲述将军与每人的故事，江南小镇，下汤文化的传奇故事，现在我把这几年工作乐趣给归拢一下，从中总结经验，汲取教训以备来年奋马扬鞭，更好的带领我的游客畅游在黄河上下，大江南北。

通过三的工作实践，我深深的会到，取得了导游证，并不代表你就是一个合格的导游员，而是要不断的学习、充实、提高。因此三年来我一直严格要求自己，热爱导游工作，认真学习导游知识，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。

根据旅行社安排，作为导游员的我，带团是我的首要任务。这三年来，带过的团队数量已经记不清了，留在我感觉里的是 忙和乐。刚从云上飞下来，又从水上漂过去;才听罢火车的汽笛声，又闻见汽车的马达响这一切经常在我眼前浮现，是我深深的感受到了我工作的意义所在，从心里热爱导游这一工作。坚持”宾客至上、服务至上、为大家服务、合理而可能的“的四大服务原则细致、热心、周到的作好导游服务工作。也就是一切工作以游客者为出发点，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、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，合理又能实现的就努力去做，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。对游客提出的不合理的、不可能实现的要求和意见，本着实事求是的原则，细心细致、不急不躁的态度，给游客作出解释和说明，得到游客的理解、信任，使游客心悦诚服。

导游职业与其他职业有一个显着的不同，那就是你必须与客人朝夕相处，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，导游职业无穷魅力正是源于我们对服务的感知和热爱，他不仅仅只被看成一份工作，而更应该被珍视为一个价值终身追求的事业。虽然干导游这行并非我初衷，然而很快我就发现：自己是适合干导游这一行的，因为我喜欢这个职业。

回顾，展望，我会继续以饱满热情的态度迎接每一个团队，接待好每一位游客，以便提升自己的能力水平，争取做一个更加优秀的导游员!

2024年导游个人年终工作总结 篇9

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郑州黄河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。

某某年某月中旬，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某某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。

2024年导游个人年终工作总结 篇10

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。

2024年导游个人年终工作总结 篇11

20\_\_年即将结束，只有在回首，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。才能感觉时间的飞逝。只有回首，才知收获。

算算从事导游工作已有两个年头了。去年半年多的全陪工作，让我身心疲惫。曾经试图放弃，却有百般理由选择坚持。为了坚持，为了继续，我走进了金矿，加入了遂金这个大家庭。一年，经历了酸甜苦辣，留下了经验。20\_\_年1月份带的第一个地接团，这对之前从未带过地接团的我来说是一个新的挑战。加上对景区和线路的不熟悉，上团前异常的紧张。好在团是顺利带下来了。到目前为止，共带了六十三个团。以下对一年带团情况做总结：

一、 熟悉线路，接团前做好充分的准备。

a、出全陪前，先要了解目的地的情况，以及注意事项。(给地接导游团款时，要索要收据)

b、地接要了解各个景区的情况。特别是节假日。(问清餐怎么做，按桌还是按人，小孩是否含餐。关系到钱财时，发信息，以防事后发生纠纷时可以做凭证。)

二、用心服务，做旅游就是做服务。

服务是关键。带团除了讲解就是服务。用心服务，无论客人素质高低，只要用心去服务总是对的。但服务并不等同于服务员。在餐厅就餐时，如果餐厅不是很忙，就没必要端菜送饭。有时候，遇到素质低的客人看到你做服务员做的事，他就会帮你当成服务员。如果餐厅很忙，那就有必要帮忙上菜。记得曾经出全陪时，有个很优秀的地接跟我说过，一个优秀的导游就是导游，不是服务员。服务也是要看情况和具体事情的。

三、注意协调，随机应变，以不变应万变。

出现问题不能慌，要及时果断处理。七月份，带了一个团，矿里职工赴海南疗养。因种.种原因，未召开行前说明会，导致车赴机场时，出现了一系列状况。虽然这事于导游无关，因为带此团的全陪导游是自己，所以，当时情况下，只有道歉和安抚客人情绪，尽力减少公司损失。

四、书到用时方恨少。

很多时候会被客人Liu某的一个问题问的哑口无言。一次带老年团，在讲到凯恩集团时，一位退休老教师问，王白浪是遂昌人吗?当时的我只能惭愧的说抱歉。我确确实实不知道王白浪是不是遂昌人。下团后，查资料才知道，他是遂昌本地人。对于一个遂昌有着重大贡献的人，我居然对他一无所知。如果平时到看看多了解了解，也不至于客人问起时，一问三不知的尴尬。

20\_\_年，对于旅游界来说是一个特殊的年份。新的旅游法在十月一号实施，这对整个行业来说无疑是个巨大的冲击。新法规定：为保障游客的消费权利，整个行程中不得进购物店。众所周知，在旅游行业里导游的底薪极低，且无保障，工资的大部分是佣金。这也是一个公开的秘密。十一后，旅行社不得不提高导游的工资。但是真正提高多少呢?不得而知。

20\_\_年对我自己来说也是一个特殊的年份。第一次独立完成地接工作，第一次处理交通事故，第一次半夜带摔伤的老人去医院，第一次送机到机场，却发现关门。

很多人说，做三年导游，相当于走了三十年的人生路。虽然每个团的基本步骤差不多，拿计划单，接团，走行程，送团，报账。说起来每个团过程很简单，但每个团有不同。读万卷书，不如行万里路。旅途中的所见所闻都能让自己长见识。这是一笔难得的财富。

2024年导游个人年终工作总结 篇12

今年上半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。

第一个收获

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。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，其中有某某旅行社等等。

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。

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。

第三大收获

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!

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！