# 旅行社前台年度工作总结

来源：网络 作者：寂静之音 更新时间：2024-09-12

*第一篇：旅行社前台年度工作总结旅行社前台年终总结 即将过去的200\*年是\*\*旅行社在\*\*市旅游局的正确领导下，在全体员工的共同努力下，按照我们公司成立之初定下的“一年打基础，两年求发展，三年登上一个新台阶”的即定工作目标工作实施的第一年...*

**第一篇：旅行社前台年度工作总结**

旅行社前台年终总结 即将过去的200\*年是\*\*旅行社在\*\*市旅游局的正确领导下，在全体员工的共同努力下，按照我们公司成立之初定下的“一年打基础，两年求发展，三年登上一个新台阶”的即定工作目标工作实施的第一年。全社各项工作以xx大精神为指针，以“[xxxxx]x”为动力，紧紧围绕如何做好、做大、做强、激活旅游市场。现总结如下：

（一）组、接待团情况

客观地讲，xx年是一个起步之年，我们找市场、主动出击，老总、员工不分职位高低，一起搞外联，脚踏实地，一个县城一个县城地跑，进机关，下乡镇，访散客，通渠道，辛苦换来了收获，辛苦打开了市场，使天马旅行社这块招牌开花，尽管有些事情还难尽人意，但毕竟让我们看到了曙光，坚定了跑市场、找市场、占领市场的决心和信念。在开拓组团市场的基础上，我们还在市旅游局的带领下，积极对外宣传呼伦贝尔当地的旅游资源，建立了旅游门户网站为外地旅行社、游客了解呼伦贝尔，进入呼伦贝尔，来呼伦贝尔游览做出了贡献，目前网站点击率已近万次。xx年度，本社接待了广东、北京、深圳，哈尔滨，天津等地散客和团队，其中大部分游客是通过网站找到了我们。

缺点：知名度宣传力度不够。

（二）人才建设情况 导游员是旅游市场的灵魂、生力军，导游素质的高低决定了旅行社生存期限的长短，所以我们在年初就与各大院校的对口专业联系，最终定下了呼伦贝尔学院旅游系的[xxxxx]x应届毕业生和内蒙古师范学院的 [xxxxx]x毕业生为我社专职导游。为了使他们学到的东西学以致用，我们在社里开设短期的理论与实践培训班，大家自告奋勇，为尽快进入工作岗位而努力

学习。培训班主要针对他们知识面不够广、专业技能不够精，服务技巧不够熟练，讲几句话就没有话可讲，或是对一些常见问题不知如何回答，一问三不知情况重点培训、反复演练，反过来，公司领导也从他们中间学到了许多鲜为人知的新鲜学问，互帮互教，团结和谐，使导游员们真正做到即为单位讲究经济效益，又不坑蒙拐骗，既讲究职业道德，又不拿回扣的社会主义新型人才。正是有了公司的培训和导游员们的努力，才有了天马旅行社的灿烂今天。缺点：导游员素质、收入有待进一步提高。

（三）存在的问题：

1、售后服务不到位，电话回访次数不够。

2、品牌建设需加大力度，宣传包装力度要加强。

3、融资渠道尚待完善，资金不富余。

4、政治学习时间不够多。

5、生产安全需进一步重视。

总之，一年的工作之所以取得实效，主要得益于上级局领导大力支持和高度重视，得益于政策的放开和上级领导的服务到位，得益于全体员工的辛勤努力和领导的正确决策。“乘风破浪会有时，直挂云帆济沧海”，新的一年，我们有决心、有信心把各项工作做的更好，为呼伦贝尔的旅游经济腾飞做出我们应尽的贡献。篇二：旅行社前台工作心得

旅行社前台工作心得

即将过去的200\*年是\*\*旅行社在\*\*市旅游局的正确领导下，在全体员工的共同努力下，按照我们公司成立之初定下的“一年打基础，两年求发展，三年登上一个新台阶”的即定工作目标工作实施的第一年。全社各项工作以xx大精神为指针，以“xxxx”为动力，紧紧围绕如何做好、做大、做强、激活旅游市场。现总结如下：

（一）组、接待团情况

客观地讲，xx年是一个起步之年，我们找市场、主动出击，老总、员工不分职位高低，一起搞外联，脚踏实地，一个县城一个县城地跑，进机关，下乡镇，访散客，通渠道，辛苦换来了收获，辛苦打开了市场，使天马旅行社这块招牌开花，尽管有些事情还难尽人意，但毕竟让我们看到了曙光，坚定了跑市场、找市场、占领市场的决心和信念。在开拓组团市场的基础上，我们还在市旅游局的带领下，积极对外宣传呼伦贝尔当地的旅游资源，建立了旅游门户网站为外地旅行社、游客了解呼伦贝尔，进入呼伦贝尔，来呼伦贝尔游览做出了贡献，目前网站点击率已近万次。xx年度，本社接待了广东、北京、深圳，哈尔滨，天津等地散客和团队，其中大部分游客是通过网站找到了我们。

缺点：知名度宣传力度不够。

（二）人才建设情况 导游员是旅游市场的灵魂、生力军，导游素质的高低决定了旅行社生存期限的长短，所以我们在年初就与各大院校的对口专业联系，最终定下了呼伦贝尔学院旅游系的xxxx应届毕业生和内蒙古师范学院的xxxx毕业生为我社专职导游。为了使他

们学到的东西学以致用，我们在社里开设短期的理论与实践培训班，大家自告奋勇，为尽快进入工作岗位而努力学习。培训班主要针对他们知识面不够广、专业技能不够精，服务技巧不够熟练，讲几句话就没有话可讲，或是对一些常见问题不知如何回答，一问三不知情况重点培训、反复演练，反过来，公司领导也从他们中间学到了许多鲜为人知的新鲜学问，互帮互教，团结和谐，使导游员们真正做到即为单位讲究经济效益，又不坑蒙拐骗，既讲究职业道德，又不拿回扣的社会主义新型人才。正是有了公司的培训和导游员们的努力，才有了天马旅行社的灿烂今天。

缺点：导游员素质、收入有待进一步提高。

（三）存在的问题：

1、售后服务不到位，电话回访次数不够。

2、品牌建设需加大力度，宣传包装力度要加强。

3、融资渠道尚待完善，资金不富余。

4、政治学习时间不够多。

5、生产安全需进一步重视。

总之，一年的工作之所以取得实效，主要得益于上级局领导大力支持和高度重视，得益于政策的放开和上级领导的服务到位，得益于全体员工的辛勤努力和领导的正确决策。“乘风破浪会有时，直挂云帆济沧海”，新的一年，我们有决心、有信心把各项工作做的更好，为呼伦贝尔的旅游经济腾飞做出我们应尽的贡献。篇三：个人年度工作总结(旅行社)个人年度工作总结

时光如梭!转眼间我来到和美旅行社已经半年的时间了。在这半年的时间里，对于刚从学校毕业的我来说，自己懂得了如何适应初入社会的工作生活，并从中更加了解旅行社的实际运作。为了更好地完成工作，总结经验，扬长避短，提高自己的工作能力，现将工作情况总结如下：

自2024年7月19日工作以来，我努力适应新环境，认真向各位同事学习，遇到许多未接触到的事物或者困扰的问题时主动请教，工作能力逐步提高。刚进入新的工作岗位时，有强烈的不安感，对于新环境，充满未知甚至有点胆怯，好在经过一段时间的相处，发现同事都很热情，经常在日常工作生活中给予我帮助，渐渐抹去了我心理的不安，慢慢的融入到这个大家庭来。

我入职这半年公司正处于创星阶段，所以除了日常工作之外，对创星工作接触也较多。评星是整个公司每位员工的工作，大家在办公室主任的带领下，认真完成分配的评星任务，这让我看见了我们公司的凝聚力和向心力。

踏入新的工作岗位后，经过半年的锻炼，使自己对这份工作有了更多更深的认识。对于工作或者说事业，每个人都有不同的认识和感受，我也一样。对我而言，我通常会从两个角度去把握自己的思想脉络。首先是心态，套用米卢的一句话“态度决定一切”。有了正确的态度，才能运用正确的方法，找到正确的方向，进而取得正确的结果。具体而言，我对工作的态度就是选择自己喜爱的，然后为自己的所爱尽自己最大的努力。我一直认为工作不该是一个任务或者负担，应该是一种乐趣，是一种享受，而只有你对它产生兴趣，彻底的爱上它，你才能充分的体会到其中的快乐。我相信我会在对这一业务的努力探索和发现中找到我工作的乐趣，也才能毫无保留的为它尽我最大的力量。可以说，懂得享受工作，你才懂得如何成功，期间来不得半点勉强。其次，是能力问题，又可以分成专业能力和基本能力。对这一问题的认识我可以用一个简单的例子说明：以一只骆驼来讲，专业能力决定了它能够在沙漠的环境里生存，而基本能力，包括适应度、坚忍度、天性的警觉等，决定了它能在沙漠的环境里生存多久。具体到人，专业能力决定了你适合于某种工作，基本能力，包括自信力，协作能力，承担责任的能力，冒险精神，以及发展潜力等，将

在今后的工作中，我会加倍的努力学习专业知识，掌握更多的业务技能，为将来的工作打好坚实的基础。遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进。

经过半年的时间，我觉得公司目前还有以下几个方面做的还不够到位，有待改善：1.对员工的培训工作还不够到位，许多员工来公司在对公司和岗位不够熟悉的情况下就上岗，都是边工作边摸索学习的，没有岗前培训、专业技能培训； 2.领导对普通员工的日常工作生活关心不够，很少和员工谈心；3.日常管理工作不到位。

在新的一年里，我希望和公司共成长，求发展，互助共赢！篇四：旅游公司年度工作总结

企业2024年度工作总结 2024年，公司在朱世荣董事长的正确领导下，精诚团结，扎实苦干，圆满地完成了各项任务指标。现将和美旅行社有限公司2024年工作情况总结如下：

一、任务指标完成情况 2024年度，我社组团接待人次达33866人次，比上年增长39.2%；本年度营业收入为372.9万元，较2024年增加了2.75%；全年实现利润3.6万元，较2024年增长36.9%。今年公司严格执行年初朱总下达的财务计划，节支措施得力，效果显著；在朱总的统一部署下，较好地完成了“实践科学发展观”活动内容，持续开展四星级旅行社创建工作；实现全年无安全生产责任事故，公司上下政治团结，思想稳定，完成了各级领导交办的各项工作任务。2024年，公司顺利通过考核，获得“消费者信得过单位”荣誉称号。

二、主要做法和经验

（一）紧紧围绕“一个目标”，全体员工敬业奉献 今年以来，面对国际、国内经济疲软的大背景、“十八大的召开”及旅游安全事故频发的各种不利因素的影响，我们以不变应万变，坚定信心，迎难而上，实现了全年提高游客组团接待人次，实现营业收入增加的目标，坚持科学发展观，强化内部管理，优化旅游环境，把握市场动态，大力宣传促销，努力提高我社管理水平和品牌知名度，一切工作紧紧围绕经济效益这个中心而展开。为了实现这个目标，门市部、导游部、计调部人员付出了比往年更大的辛苦，由于今年组团人次的增加，公司员工奋战在工作前线，三四月份旺季时经常超负荷工作，而且还要面对来自社会方方面面的精神压力，但大家始终以大局为重，顶住压力，坚持原则，确保实现经济效益的最大化；财务部的工作也异常繁重，在负责正常的财务工作的同时，还要承担缴税、收存票款等大量工作，但他们克服困难，兢兢业业地坚守在岗位上，高标准、严要求、高质量、无差错，完成了本职工作；由于开发公司工作外向性强、―1―

涉及面广，工作人员也异常辛苦，但大家毫无怨言，积极主动为公司排忧解难，都出色地完成了各自工作任务，总之，今年收入目标的圆满完成，依靠的是每位员工都能吃苦、能战斗，得益于大家爱岗敬业的奉献精神。

（二）认真学习“十八大”精神，增强公司上下政治素养 1.在思想和行动上与领导决策相统一。抓好班子建设，形成工作合力，我们把加强班子团结作为切入点，严守管理工作流程，坚持民主集中制的原则，立足大局，勤于沟通，分工合作，确保了领导工作的高效率；按照上级主管部门的统一部署，精心组织，扎实推进，较好地完成了“实践科学发展观”内容，激发了公司上下凝心聚力、争创一流的工作干劲；通过对“十八大”精神的认真学习，认真做好相关宣传，做好带头作用，坚持民主生活会制度，提高员工的大局意识和政治素质，确保了领导决策畅通和团结稳定。2.经营管理与年度目标相统一。根据朱总年初工作会议精神，制定了《2024经营管理方案》，适时召开了公司会议,各员工明确分工，责任到人，共同努力完成经营管理目标；响应朱总增收节支号召，树立“过紧日子”思想，将各项支出控制在计划范围内；

（三）努力做到“三个结合”，各项工作有序开展 1.员工培训与内部管理相结合。随着公司对员工培训制度逐步完善成熟，我们在坚持常规素质考核的基础上，将员工的自身学习、作风纪律、工作成效、服务意识及增收节支等各项工作都纳入到考核范畴，突出管理的细节化和人性化，逐级考核，严格奖惩，用机制督促员工不断地自我学习、自我控制、自我完善。通过培训考核实施取得较好成效：一是员工的业务能力、服务水平、礼节礼貌有了提高；二是员工的遵规守律意识得到了加强；三是激活了管理层的创新动力和工作热情，提高了骨干的独立思考能力和独挡一面的管理能力，从而使公司的综合管理水平得到了有效地提升。

―2― 2.政府主导与自主营销相结合。通过政策分析和旅游市场调研，今年我们制定了以政府主导与自主营销相结合的营销策略，全面把握，突出重点，灵活宣传，力求实效。例如：今年年末组团“港澳游”专列。实践证明，采取政府主导与自主营销相结合宣传方式，既达到了少花钱、多办事的目的，同时提高了宣传活动的实效性和针对性。3.软环境建设与硬件建设相结合。为加快我社的提档升级，我们坚持软、硬件建设并重的原则，一手抓好旅游服务管理，一手抓好公司环境建设。通过培训等方式，加强导游人员的综合素质，提升导游人员的带团水平以达到服务的人性化、规范化和细节化，进而提升旅行社的整体品位。此外，公司今年还采购大量硬件，对公司办公环境、接待环境进行优化，提升企业形象。

三、存在的问题

回顾一年的工作，在总结成绩的同时，我们也清醒地意识到：在服务水平、服务质量上我们还有很多不尽人意的地方，礼仪礼貌需要进一步规范，服务标准应该要求更高，需要克服工作情绪化、缺乏职业认同感的问题，在实际工作中要注重磨练意志品格、强化心理素质、提高道德修养，以理智的态度处理各种突发情况，提高应变能力和心理承受能力，以更加积极的态度维护好窗口形象；在旅游安全方面，公司在处理突发情况的救援组织、机制和措施还需进一步健全；另有公司需要加强职工的思想工作，关心员工工作的同时，兼顾员工家庭生活。

四、2024年工作重点 2024年，我们将紧紧围绕公司的提档升级，加速实施四星级旅行社的创建工作，以创建工作为统领，坚持软件建设与硬件建设并重的原则，全面优化公司环境，完善企业设施，提高企业管理水平和旅游品位；以市场为导向，把握动态，寻找机会，大力营销，多形式开发市场，以互惠互利、共同发展为准则，在景区、景点及旅行商之间搭建一个良好的交流交易平台，进一步协调各方关系，拓展市场客源，提升和美旅游品牌形象，促进和美旅行社可持续发展；牢固树立“人才是第一资源”和 ―3― “员工第一”的理念，关爱员工生活，解决员工疾苦，为员工提供优良的学习、工作和发展环境，结合实际和工作的特殊性，下大力、多形式搞好员工培训，提高干部员工的综合素质，打造一支素质形象好、专业技能强、文化涵养高的过硬队伍，增强景区的核心竞争力。总之，2024年在朱总的正确领导下，在相关部门及其他同行精英的指导和帮助下，通过我们全体员工的不懈努力，顺应了今年旅游的大好形势，圆满完成了各项工作目标。2024年，我们将以更加高昂的斗志、更加饱满的热情，振奋精神，鼓足干劲，抓住机遇，迎接挑战，为和美旅行社的发展再攀新高做出应有的贡献。

**第二篇：旅行社前台年终总结(精)**

旅行社前台年终总结

即将过去的200\*年是\*\*旅行社在\*\*市旅游局的正确领导下，在全体员工的共同努力下，按照我们公司成立之初定下的“一年打基础，两年求发展，三年登上一个新台阶”的即定工作目标工作实施的第一年。全社各项工作以xx大精神为指针，以“xxxx”为动力，紧紧围绕如何做好、做大、做强、激活旅游市场。现总结如下：

（一）组、接待团情况

客观地讲，XX年是一个起步之年，我们找市场、主动出击，老总、员工不分职位高低，一起搞外联，脚踏实地，一个县城一个县城地跑，进机关，下乡镇，访散客，通渠道，辛苦换来了收获，辛苦打开了市场，使天马旅行社这块招牌开花，尽管有些事情还难尽人意，但毕竟让我们看到了曙光，坚定了跑市场、找市场、占领市场的决心和信念。在开拓组团市场的基础上，我们还在市旅游局的带领下，积极对外宣传呼伦贝尔当地的旅游资源，建立了旅游门户网站为外地旅行社、游客了解呼伦贝尔，进入呼伦贝尔，来呼伦贝尔游览做出了贡献，目前网站点击率已近万次。XX，本社接待了广东、北京、深圳，哈尔滨，天津等地散客和团队，其中大部分游客是通过网站找到了我们。缺点：知名度宣传力度不够。

（二）人才建设情况导游员是旅游市场的灵魂、生力军，导游素质的高低决定了旅行社生存期限的长短，所以我们在年初就与各大院校的对口专业联系，最终定下了呼伦贝尔学院旅游系的xxxx应届毕业生和内蒙古师范学院的xxxx毕业生为我社专职导游。为了使他们学到的东西学以致用，我们在社里开设短期的理论与实践培训班，大家自告奋勇，为尽快进入工作岗位而努力学习。培训班主要针对他们知识面不够广、专业技能不够精，服务技巧不够熟练，讲几句话就没有话可讲，或是对一些常见问题不知如何回答，一问三不知情况重点培训、反复演练，反过来，公司领导也从他们中间学到了许多鲜为人知的新鲜学问，互帮互教，团结和谐，使导游员们真正做到即为单位讲究经济效益，又不坑蒙拐骗，既讲究职业道德，又不拿回扣的社会主义新型人才。正是有了公司的培训和导游员们的努力，才有了天马旅行社的灿烂今天。缺点：导游员素质、收入有待进一步提高。

（三）存在的问题：

1、售后服务不到位，电话回访次数不够。

2、品牌建设需加大力度，宣传包装力度要加强。

3、融资渠道尚待完善，资金不富余。

4、政治学习时间不够多。

5、生产安全需进一步重视。

总之，一年的工作之所以取得实效，主要得益于上级局领导大力支持和高度重视，得益于政策的放开和上级领导的服务到位，得益于全体员工的辛勤努力和领导的正确决策。“乘风破浪会有时，直挂云帆济沧海”，新的一年，我们有决心、有信心把各项工作做的更好，为呼伦贝尔的旅游经济腾飞做出我们应尽的贡献。

**第三篇：旅行社前台实习心得**

旅行社实习报告

园林与旅游学院 游憩0801班

杨帆 学号:2008064020105 一 实习目的

1.完成学校统一要求的参与社会实践活动的任务 2.提高自己的导游服务技能，处理好与同事的人际关系，做一个优秀的导游和团队人员。3.通过实习真正意义上接触社会以此来增加生活阅历，更加深入的了解社会，为即将步入社会的自己打下良好的基础

4.旅游业近几年得到了高速的发展，在高速发展的同时也出现了一系列的问题，有问题就有机会，通过对旅游行业的不断了解，找到创业的机会。

5.通过在旅行社的实习更加具体深切的了解旅行社业的整个工作流程，锻炼自己对所学理论知识的消化应用。

6.向旅行社的管理人员多学习一下管理经验。

二 实习内容

1.了解旅游地的内外交通、旅游地的环境保护等。2.了解旅行社的服务规程及管理要领.。

3.了解旅行社的性质，经营业务与管理模式。4.担任地陪工作的导游人员：

（1）认真做好旅游者在本站的接送服务；

（2）严格按照接待计划确定游览日程，安排好旅游者的食宿、游览、购物、文娱等活动；

（3）热情做好导游讲解工作，积极向旅游者介绍和传播中国文化；

（4）妥善处理好旅游相关服务各方面的协作关系，认真处理旅游者发生的各类问题；

（5）维护旅游者的人身和财物安全，做好事故防范和安全提示工作。

三 实习单位介绍

旅行社始终秉承卓越的企业精神与专业的经营态度，扎根于对旅游目的地历史、地理及风土人情的了解，用心规划每一个旅游行程，推广深度旅游概念；配合全面的质量管理体系，从根本上保证顾客对旅程有自由的选择，有幸福的感受

四 实习报告正文

2024年暑期实习期中，我非常荣幸的到保定雄县旅行社进行实习工作，期间的工作从前台的服务员到导游中各项不同工作中积累了不少的经验以及收获甚多。对于这次实习，是我继去年河南省景区实习后的一个长时间的实习工作，我的实习目的在于从实习中考察自己对专业知识所掌握的情况，将知识与实践相结合，在实践中提高自己的整体素质，为日后的工作打下基础。我平常的时候是去销售一下旅游线路，在实习的过程当中不断找到自己的不足，增加自己的带团经验和导游服务技能，提高自己的交流能力，在真实的工作环境下，认识自我，磨炼意志，锻炼心态，克服实习过程中出现的困难和挫折，真正做到理论与实际相结合。其次是负责前台接待和咨询的工作，在这项工作中我首先是要充分了解我们旅行社推出的线路，如线路的行程如何安排、住宿情况、交通工具、游玩景点和要注意的事项等等。

之后慢慢熟练了解业务内容后，参与了公司新线路产品的制作过程。作为新人，当然帮忙做

一些其他琐碎的工作是我们的责任，虽然是这样但是我还是在简单的工作中学到了很多东

西，知道作为一个旅游工作人员不管从事哪方面的工作都要学会细心要有强烈的责任心。实

习期中，各项工作中我都接触到很多新鲜事并多中学会了学会摸索客人的心理，对此也总结

了一些经验，知道在游客到来时应该做到微笑服务，有针对性的向游客介绍旅游产品，在服

务过程中态度要诚恳要真的设身处地为游客考虑，这些工作经验对我毕业后真正踏进社会工

作将有着更大的影响和帮助。

实习工作过程中的收获

在旅行社的内部工作，我不仅接触了前台服务员的接待工作，也接触了旅行社内部运行

工作的情况，在一定程度上对旅游市场运作得到了充分的认识和学习，同时我还曾多次作为

导游员带团出游。另外从我对旅行社日常的管理和计调上的观察，有助于对所学过的管理学

和人力资源管理学等科目的深入理解，进一步完善了自身的知识体系和提高了自己的管理能

力。对现今这个需要专业技术和全方位能力人才的市场中认识到了自己需要，取长补短，弥

补和进一步学习，对我以后无论在学习上还是生活中都有着极大的帮助。

（一）接待

在接待工作中，对于在和客人交谈旅游线路时的谈话、举止等要适当其分。因为客人对

你的第一印象非常重要，如何在短时间内让客人信任你然后参与你的团队工作是个很好的前

提。我认为，第一要必须面带微笑，让客人觉得有一种亲切的感觉；第二是在做介绍线路时

要时刻以客人的立场上出发，投其所好；第三是对于外出游玩的介绍上，要及时向客人说明

当地的消费情况、风俗情况、注意事项等。更重要的是要时刻站在客人角度上为他们着想，他们才会觉得我们是真的很体谅他们，尽心尽力在为他们服务。总之，在接待与服务的工作

上，不仅要掌握好线路的流程而且还要懂得摸索客人的心理等技巧。

旅游接待工作在很大程度上就代表了旅行社的形象。由于旅游产品具有很强的综合性，接待的过程就是服务实现的过程，所以，接待工作是一项综合性很强的工作。由于旅游产品

是先

购买、后消费，为了保证旅行社的产品质量，使客人满意消费者满意，旅行社全部的服

务过程要按照规范，标准来实现，只有这样才能使接待工作能顺利进行，所以，接待工作具

有很强的规范性。旅游活动包含着对文化的了解、对知识的渴求，这在客观上要求接待工作

具有较高的文化性，接待工作的主要部分是导游接待服务，导游接待服务不仅要帮助，照顾

客人的旅行生活,更重要的是要在讲解的过程中传播文化，所以，接待工作具有较强的文化

性。由于接待工作是独立进行的，接待人员和客人是双向交流的。

（二）计调

在旅行社中，计调首当其冲成为其中一个形象代表。它是旅行社完成地接，落实发团计

划的总调度、总指挥、总设计。“事无巨细，大权在握”，计调工作具有较强的专业性、自主

性,、灵活性。如果说“外联”是辛勤的采购员，那么计调就是“烹饪大师”，经他们的巧手

要把“酸、甜、苦、麻、辣、咸”的不同滋味调制出来以满足不同团队的“口味”，确实需

要一定的技巧。所以，计调人员要提高工作效率，避免差错应注意以下几个方面的问题：

1、首先是人性化。

计调人员在讲话和接电话时应客气、礼貌、谦虚、简洁、利索、大方、善解人意、体贴

对方，给人亲密无间、春风拂面之感。每个电话、每个确认、每个报价、每个说明都要充满

感情，以体现你合作的诚意，表达你作业的信心，显示你准备的实力。书写信函、公文要规

范化，字面要干净利落、清楚漂亮、简明扼要、准确鲜明，以赢得对方的好感，以换取对方

的信任与合作。一个优秀的计调人员，一定是这个旅行社多彩“窗口”的展示。

2、然后是条理化。

计调人员一定要细致地阅读对方发来的接待计划。重点是具体时间、人数、用房数、是

否单双间、小孩是否占床、用早、政府税如何缴纳。抵达大交通的准确时间和抵达口岸，核

查中发现问题及时通知对方，迅速进行更改。此外，还要看看人员中有否少数民族或宗教信

徒，饮食上有无特殊要求，以便提前通知餐厅。如果发现有在本地过生日的游客，记得要送

他一个生日蛋糕以表庆贺。如人数有增减，要及时进行车辆调换。条理化是规范化的核心，是标准化的前奏曲，是程序化的基础。

3、再次是周到化。

“五定”（定房，定票，定车，定导游员，定餐）是计调人员的主要任务。尽管事物繁

杂缭乱，但计调人员头脑必须时刻清醒，逐项落实。要做到耐心周到，还要特别注意两个字：

第一个字是“快”，答复对方问题不可超过二十四小时，能解决的马上解决。一定要争分夺

秒，快速行动。第二个字是“准”，即准确无误，一板一眼，说到做到，“不放空炮”，不变

化无常。回答对方的询问，要用肯定词语，行还是不行，“行”怎么办，“不行”怎么办。

了。

4、还有就是多样化。

组一个团不容易，往往要做到价格既要低质量又要好，计调人员在其中往往发挥很大作

用。因此，计调人员要对地接线路多备几套不同的价格方案，以适应不同游客的需求，同时 留下取得合理利润的空间。同客户“讨价还价”是计调人员的家常便饭，有多套方案、多种

手段，计调就能在“变数”中求得成功。不能固守“一个打法”，方案要多、要细、要全，你才可“兵来将挡，水来土掩”，纵然千变万化，我有一定之规。

5、最后就是知识化。

计调人员即要具有正常作业的常规手段，还要善于学习，肯于钻研及时掌握不断变化的新动态、新信息，以提高作业水平，肯下工夫学习新的工作方法，不断进行“自我充电”，以求更高、更快、更准、更强。如要熟练掌握宾馆饭店上下浮动的价位；海陆空价格的调整，航班的变化；本地新景点,新线路的情况，不能靠“听人家说”，也不能只靠电话问，应注重

实地考察。只有掌握详细，准确的一手材料，才能沉着应战，对答如流，保证作业迅速流畅。

（三）导游

即使单纯的作为导游来讲，工作也是比较辛苦的。前几周的主要事情就是熟悉旅行社的各条线路和新导游可能会去带的一些一日游旅游团，这样我不仅将自己以前的导游知识温习

了一遍，还积累了一些经验。在此过程中重点就是去熟悉导游业务知识。背导游词，背到滚

瓜烂熟，烂记于心是很重要的，而且还不能像背课文一样死记硬背，还必须要有趣味性，要

拓展知识链，能够将各种相关知识融会贯通。接下来几周周的时间就是自己独立的带一些去

西柏坡，天桂山，苍岩山等旅游团。因为去的次数的增多，少了一些新鲜感，重复的工作就

会多一些，这就更考验一个导游的耐性和基本功了，我坚持不懈的做了下来且没有叫苦叫累，因此一个月下来得到了领导和同事的一致好评。闲暇时我也会给自己充充电，看一些相关的

书籍。当导游带团不是一件容易的事，不仅要有熟练的导游知识、丰富有趣的话题、多样的

娱乐项目，还要掌握吃、住、行、游、购、娱整个活动的操作流程。要具备灵活处理突发事

件的能力和良好的心理素质。

五·实习感受及体会

通过在旅行社实习，我了解到服务性行业所需要的人才不仅是要有一定的专业知识，更

重要的是懂得如何为人处事和接人带物，以及对旅行社顾客的耐心以及责任心，期间我感觉

在学校学到的理论知识和自己在工作中实践其实并不是一个概念，我想这也是学校之所以暑

假让我们学习的原因，让我们进一步的巩固和理解课堂所学知识，培养和提高我们的能力，理论联系实际，我认为旅游管理专业中实践环节重要的是理论联系实际，提高了我们调查研 究，观察问题，分析问题和解决问题的能力和方法，培养在校大学生在社会中的生存及能力。

实习的两个多月带了多个旅游团，这不仅使自己的专业技能得到了提高，增加了旅游带

团的经验，也使自己更加真切的体会到了工作的酸甜苦辣。当我实习期满离开旅行社前，老

板对我工作的认可和对我认真工作的表扬让我感到了极大的快乐！篇二：旅行社的实习心得

旅行社的实习心得

在实习期间我体会到旅游这个行业中旅行社，社与社之间的竞争，人与人竞争的激烈程度。在旅行社这样的服务性行业所需要的人才不仅是要有一定的专业知识，还需要你懂得如何为人处事和接人带物，以及对旅游景区顾客的耐心以及责任心。着实更为重要的在实际的过程中我才真正发现自己学识的浅薄，经验的缺乏真是学到用时方恨少。

我感觉在学校学到的理论知识和自己在工作中实践其实并不是一个概念，我想这也是学校之所以暑假让我们学习的原因。让我们进一步的巩固和理解课堂所学知识，培养和提高学生的能力，理论联系实际。我认为旅游管理专业中实践环节重要的是理论联系实际，提高了我们调查研究，观察问题，分析问题和解决问题的能力和方法。培养在校大学生在社会中的生存及能力，在实习期间所学习到的社会经验团队精神将会使我终身受益。

这一切都为我们敞开了大门，提供了机遇，因此，我们要善于抓住它，把握它。要乘势而上，时不我待，要急起直追。

学海无涯，人生苦短。时代在前进，社会在发展。因此导游也要不断地确立新高度，不断地挑战自己，不断地超越自己。

实践出真知，让我们在自己的工作岗位上中锻炼成长，在风雨中百炼成钢。现在是竞争社会，竟争激列，因此优胜劣汰已成为一种历史的必然。长江后浪推前浪，奔腾不息向海洋。我相信，青出于蓝而胜于蓝，一代更比一代强。我相信，经过目前这个短暂的过渡时期，在不久的将来，经过大浪淘沙，一定会出现一大批优秀的、出类拔萃的导游群体。那时，人们会对导游队伍刮目相看，重新评定．

我以后的就业是为了在旅行社里能够更好的利用自己学到的知识在旅游行业里混出自己的一片天空来，所以我觉得以后在旅行社工作应该具备很多能力。

能力是完成某一具体活动所必备的知识、技术、本领及处世方式等因素的总和，包括完成一定活动的具体方式以及顺利完成一定活动所必须的心理特征。能力并不局限于知识、学历和资格。一个刚毕业的大学生可能具有良好的知识基础，但并不能等同于他已具备实际能力。能力总是与某一具体的活动联系在一起，它随着活动的改变而变化。能力包括的范围非常广泛，如对基础知识的掌握能力，技术操作能力，与别人沟通交往的能力，自我管理和管理他人的能力，分析问题和解决问题的能力，团队合作能力等等。

旅行社在一个动态的市场环境中生存和发展，旅行社服务的无形性、不可见性、差异性、不可贮存性等特点，对服务人员的主动性、积极性、创造性和适应性提出了更高的要求。这个假期我在广州十三行国际旅行社有限责任公司进行了认识实习，通过实习我学习到了很多东西，我个人认为，旅行社专业服务人员应该一专多能，他们应具备以下几方面的能力：

（一）交际能力

善于与他人交往是旅行社专业服务人员应具备的首要能力，专业服务人员必须懂得怎样与顾客接触，建立和维持关系，学会倾听别人的意见，表达自己的想法，注重交往艺术，能够区别不同性格、不同场合、不同年龄、不同文化背

景的人应采取的交往方式，有正确的服务意识和服务态度，才能为顾客提供优质的服务。

（二）合作能力 旅行征服务工作不像某些物质生产那样工序分明，无论是前台还是后台的服务人员，都必须与上司、下属、同事、顾客、供应商等进行合作。专业服务人员应有全局的观念，较强的协调、沟通意识，学会与供应商协商，与同事合作，充分发挥不同角色的作用，利用现有各种因素，为顾客提供满意的服务，真正发挥旅行社的纽带、中介作用。

（三）学习能力

旅行社专业服务人员为顾客提供服务的过程，也是一个学习的过程。服务人员必须根据顾客的具体需要确立服务方式。服务人员越了解顾客的期望，就越能为顾客提供优质服务。市场需求的不断变化，要求旅游服务人员应有不断学习新知识、新技能的能力，有较强的适应性。

（四）教育、说服能力

在旅游服务过程中，顾客往往必须参与服务过程，配合服务人员的工作，因此，顾客在消费过程中，学习必要的知识和技能。然而，不少顾客，特别是第一次接受旅游服务的顾客，却缺乏消费经验和足够知识，这就要求专业服务人员做好这类顾客的指导和培训工作。旅行社专业服务人员应具备通过语言去吸引人、打动人、说服人的能力，懂得清晰、简洁、明了地表达自己的思想，为顾客提供准确、易懂的信息，服务的过程也是一个信息沟通的过程，个人沟通能力直接影响到沟通的结果。

（五）企业环境、顾客知识

在服务过程中，对企业内部环境、对市场情况、对顾客的特点掌握得越全面，就越能为顾客提供满意的服务。例如，服务人员善于观察顾客的消费行为，设身处地为顾客着想，根据企业本身的特点，调整自己的服务方式，可以使服务工作更顺利地完成。

（六）文化修养

（七）技术性能力

技术性能力是完成某一具体服务活动所需要的本领。旅行社往往可以通过培训，使服务人员掌握一定的操作程序，适应岗位的需要。对于某些新招聘的人员来说，具备某方面的技术性能力往往是进入某一行业的最起码的要求。随着高新科技飞速发展，旅行社不断地推出新的服务项目，服务技术越来越复杂，如果服务人员缺乏技术知识和技能，就无法为顾客提供优质的服务，技术性能力是旅游服务人员为顾客提供服务的基础。

（八）管理能力

旅行社专业服务人员在服务过程中，需要与别人建立联系，管理自己、激励别人、处理冲突、控制情绪等等，这一切都与管理才能有关。对于大部分旅行社来说，许多人认为这一能力的要求往往是针对决策层、管理层而言，但是在市场导向的管理体制中，企业组织从“金字塔型”组织结构转变为“倒金字塔型”组织结构，服务工作决策权从管理部门和职能部门转移到服务工作第一

线，每位服务员都成为服务工作“管理”人员，因此，管理能力不再是高层管理人员的“专利”。

时间真的太短暂了，我只能走马观花地去接触和吸收新事物，但我通过认识实习也学到了很多书本上没有的知识，既增长了见识、开阔了视野，也提高了实践操作能力、丰富了人生阅历，这将是我走向社会的一笔最为宝贵的财富，同时认识实习也从根本上解决了我们学生的一些思想认识问题，促进了自身的人生观、价值观和世界观的转变，更为自己日后就业指明了方向，对自己的社会定位和自身价值进行了一次客观评价，使我发现自身与现实之间的差距。有句许说得好：实践出真知。作为一名学生，要想成为21世纪的一名合格人才，必须跨出校门，认识实习，走向社会，把自己所学的理论知识应用于实践，从实践中不断分析、总结，从而提高自身解决问题的能力。走向社会，认识实习，可以帮助我们摆正自己的位置：不盲目自大，也不过分自卑。参加认识实习，对我们树立正确的人生观、世界观、价值观有着很大的帮助，对我们培养事业心、社会责任感也起到了一定作用。

时间总是在不经意间从指尖流逝！回过头来看看这十个月来的打滚摸爬，我觉得自己很幸运可以进入企业社区实习，我很珍惜这些机会。同时我也深切地感受到“知识无限，能力有限”的涵义。在今后的日子里，我会在学习和工作中更加努力，取长补短，虚心求教，充分发挥自己的能力，展现自我，积极向上，为成为祖国的栋梁之才而努力奋斗。

经过了2024年篇三：旅行社前台工作心得

旅行社前台工作心得

即将过去的200\*年是\*\*旅行社在\*\*市旅游局的正确领导下，在全体员工的共同努力下，按照我们公司成立之初定下的“一年打基础，两年求发展，三年登上一个新台阶”的即定工作目标工作实施的第一年。全社各项工作以xx大精神为指针，以“xxxx”为动力，紧紧围绕如何做好、做大、做强、激活旅游市场。现总结如下：

（一）组、接待团情况

客观地讲，xx年是一个起步之年，我们找市场、主动出击，老总、员工不分职位高低，一起搞外联，脚踏实地，一个县城一个县城地跑，进机关，下乡镇，访散客，通渠道，辛苦换来了收获，辛苦打开了市场，使天马旅行社这块招牌开花，尽管有些事情还难尽人意，但毕竟让我们看到了曙光，坚定了跑市场、找市场、占领市场的决心和信念。在开拓组团市场的基础上，我们还在市旅游局的带领下，积极对外宣传呼伦贝尔当地的旅游资源，建立了旅游门户网站为外地旅行社、游客了解呼伦贝尔，进入呼伦贝尔，来呼伦贝尔游览做出了贡献，目前网站点击率已近万次。xx，本社接待了广东、北京、深圳，哈尔滨，天津等地散客和团队，其中大部分游客是通过网站找到了我们。

缺点：知名度宣传力度不够。

（二）人才建设情况 导游员是旅游市场的灵魂、生力军，导游素质的高低决定了旅行社生存期限的长短，所以我们在年初就与各大院校的对口专业联系，最终定下了呼伦贝尔学院旅游系的xxxx应届毕业生和内蒙古师范学院的xxxx毕业生为我社专职导游。为了使他

们学到的东西学以致用，我们在社里开设短期的理论与实践培训班，大家自告奋勇，为尽快进入工作岗位而努力学习。培训班主要针对他们知识面不够广、专业技能不够精，服务技巧不够熟练，讲几句话就没有话可讲，或是对一些常见问题不知如何回答，一问三不知情况重点培训、反复演练，反过来，公司领导也从他们中间学到了许多鲜为人知的新鲜学问，互帮互教，团结和谐，使导游员们真正做到即为单位讲究经济效益，又不坑蒙拐骗，既讲究职业道德，又不拿回扣的社会主义新型人才。正是有了公司的培训和导游员们的努力，才有了天马旅行社的灿烂今天。

缺点：导游员素质、收入有待进一步提高。

（三）存在的问题：

1、售后服务不到位，电话回访次数不够。

2、品牌建设需加大力度，宣传包装力度要加强。

3、融资渠道尚待完善，资金不富余。

4、政治学习时间不够多。

5、生产安全需进一步重视。

总之，一年的工作之所以取得实效，主要得益于上级局领导大力支持和高度重视，得益于政策的放开和上级领导的服务到位，得益于全体员工的辛勤努力和领导的正确决策。“乘风破浪会有时，直挂云帆济沧海”，新的一年，我们有决心、有信心把各项工作做的更好，为呼伦贝尔的旅游经济腾飞做出我们应尽的贡献。

**第四篇：旅行社前台工作心得**

旅行社前台工作心得

即将过去的200\*年是\*\*旅行社在\*\*市旅游局的正确领导下，在全体员工的共同努力下，按照我们公司成立之初定下的“一年打基础，两年求发展，三年登上一个新台阶”的即定工作目标工作实施的第一年。全社各项工作以xx大精神为指针，以“xxxx”为动力，紧紧围绕如何做好、做大、做强、激活旅游市场。现总结如下：

（一）组、接待团情况

客观地讲，XX年是一个起步之年，我们找市场、主动出击，老总、员工不分职位高低，一起搞外联，脚踏实地，一个县城一个县城地跑，进机关，下乡镇，访散客，通渠道，辛苦换来了收获，辛苦打开了市场，使天马旅行社这块招牌开花，尽管有些事情还难尽人意，但毕竟让我们看到了曙光，坚定了跑市场、找市场、占领市场的决心和信念。在开拓组团市场的基础上，我们还在市旅游局的带领下，积极对外宣传呼伦贝尔当地的旅游资源，建立了旅游门户网站为外地旅行社、游客了解呼伦贝尔，进入呼伦贝尔，来呼伦贝尔游览做出了贡献，目前网站点击率已近万次。XX，本社接待了广东、北京、深圳，哈尔滨，天津等地散客和团队，其中大部分游客是通过网站找到了我们。

缺点：知名度宣传力度不够。

（二）人才建设情况 导游员是旅游市场的灵魂、生力军，导游素质的高低决定了旅行社生存期限的长短，所以我们在年初就与各大院校的对口专业联系，最终定下了呼伦贝尔学院旅游系的xxxx应届毕业生和内蒙古师范学院的xxxx毕业生为我社专职导游。为了使他

们学到的东西学以致用，我们在社里开设短期的理论与实践培训班，大家自告奋勇，为尽快进入工作岗位而努力学习。培训班主要针对他们知识面不够广、专业技能不够精，服务技巧不够熟练，讲几句话就没有话可讲，或是对一些常见问题不知如何回答，一问三不知情况重点培训、反复演练，反过来，公司领导也从他们中间学到了许多鲜为人知的新鲜学问，互帮互教，团结和谐，使导游员们真正做到即为单位讲究经济效益，又不坑蒙拐骗，既讲究职业道德，又不拿回扣的社会主义新型人才。正是有了公司的培训和导游员们的努力，才有了天马旅行社的灿烂今天。

缺点：导游员素质、收入有待进一步提高。

（三）存在的问题：

1、售后服务不到位，电话回访次数不够。

2、品牌建设需加大力度，宣传包装力度要加强。

3、融资渠道尚待完善，资金不富余。

4、政治学习时间不够多。

5、生产安全需进一步重视。

总之，一年的工作之所以取得实效，主要得益于上级局领导大力支持和高度重视，得益于政策的放开和上级领导的服务到位，得益于全体员工的辛勤努力和领导的正确决策。“乘风破浪会有时，直挂云帆济沧海”，新的一年，我们有决心、有信心把各项工作做的更好，为呼伦贝尔的旅游经济腾飞做出我们应尽的贡献。

**第五篇：旅行社前台与导游实习报告**

旅行社前台与导游实习报告

[实习目的]

将我在课堂上学习到的知识和工作实践相结合, 使我在工作中获得了宝贵的工作经验为我毕业后踏入社会作铺垫。[实习时间]

2024.12.20-2024.1.22 [实习单位] 广东南湖国际旅行社有限责任公司 [实习地点] 前台及接待部 [实习单位介绍] 广东南湖国际旅行社有限责任公司是一家以崭新概念开创独具特色的全国性知名旅游企业，集旅行社、航空服务公司、酒店、景区、车队等企业为一体化的综合性旅游集团。拥有中国西部旅游第一品牌的旅游百强企业。是广东国内游组团量最大、连锁经营网点最多（2024年，已在广州及珠三角地区建立100多家营业部，在云南、四川、新疆、北京、香港设立接待基地，在中山、佛山、顺德、东莞、江门、清远、肇庆开办分公司）、全资子公司最多的旅游集团，拥有包括景区、酒店、车队等多种资源，员工接近2024人。企业战略与文化特色：公司推行可持续发展战略，以满足客户需求为中心，以扩大市场份额为手段，以利润最大化为目标。公司推行以目标管理、预算管理为主导的经营机制，按照国家旅游局“四个统一”的原则管理旅游分支机构，禁止私人承包、私人挂靠等经营方式。公司建立自上而下、高效有序的部门管理体系，明确部门使命、任务、目标、职责职能，制定履行职责必需的相关政策、制度、细则及作业指导书。公司建立全面的人事管理体系，制定招聘配置、薪酬福利、考核培训、员工奖惩等方面的政策及具体操作流程。公司开展有南湖国旅特色的企业文化建设，倡导务实高效的工作作风、勤奋努力的奉献精神、团结友爱的和谐关系。增强企业凝聚力，增强员工归属感、自豪感。公司宗旨是以文化带动旅游，以服务铸就品牌，以质量赢得市场，以创新引领业界。公司目标是：将最美好的景色，最美丽的回忆，最优秀的旅游服务带给旅游者就是我们的目标。而专业专注，优质服务，开拓创新，达成目标和以人为本，关注关爱，共同成长，实现“双赢”，则是公司的精神和价值观的体现。[实习内容] 2024年下半年期间，我在广东南湖国旅实习。这是第一次正式与社会接轨踏上工作岗位，开始与以往完全不一样的生活。

1、在前台接待工作中的收获：在前台接待工作中，对于在和客人交谈旅游线路时 的谈话、举止等要适当其分，因为客人对你的第一印象非常重要，如何在短时间内让客人信任你然后参与你的团队工作是个很好的前提。我认为，第一要必须面带微笑，让客人觉得有一种亲切的感觉；第二是在做介绍线路时要时刻以客人的立场上出发，投其所好；第三是对于外出游玩的介绍上，要及时向客人说明当地的消费情况、风俗情况、注意事项等。在前台接待与服务的工作上，不仅要掌握好线路的流程而且还要懂得摸索客人的心理等技巧。

2、在导游的工作中的收获：作为一名导游人员我所获得的不仅是对景点介绍上掌握了经验更重要的是学会如何与客人相处的经验上。第一、在做地接导游的工作中，在带团过程中要不仅照顾好小的也要看好年纪大的游客，处处关心游客，在出现意外情况下要以客人的利益为第一，服务要周到。第二、在全陪的工作中，要更好的处理好本人与游客的关系，处处以游客为中心，让游客对你更加信任也让他们感到了轻松。在外地的旅游过程中由于每个景点都有地接导游做介绍，所以全陪的工作就是照顾好客人，从早上出去游玩到晚上入住酒店，要关心和注意着客人的安全，多和客人交谈，了解他们所要的东西，要以客人的利益和旅行社的利益为先。第三、在接机和送机的工作中，我懂得了接送机的程序，在接机程序中必须弄清楚班机的时间，出口等；送机中必须在出发前向客人说明注意事项以及旅游目的地当地的一些情况和当地地接社的联系方法等等，到达机场后还必须替客人办理登机手续。说到底，导游员作为与客人一起生活的一员就要体现出导游员的素质，要体现服务第一的宗旨,毕竟我们从事的行业是一个是服务性行业。

3、从其它方面过程的收获：这次长时间的实习使我进一步的增强我的为人处事和与人交谈的能力；学到从书本中没有的知识；锻炼了自己初步踏入社会的部分经验和一些应该明白的社会问题，做事要懂得变通不要过于固执和呆板。[实习体会与小结] 作为一名合格的导游，必须对自己的工作认真负责。这段时间的旅行社实习,对我来说受益匪浅，这次实习也让我发现书本上的知识与实际问题的差距，对旅行社这一行业有了更深的体会。在实习期间我体会到旅游这个行业中，社与社之间的竞争、人与人竞争的激烈程度。在旅游业这样的服务性行业所需要的人才不仅是要有一定的专业知识，还需要你懂得如何为人处事和接人待物，以及对旅行社顾客的耐心以及责任心。着实更为重要的在实际的过程中我才真正发现自己学识的浅薄，经验的缺乏，真是学到用时方恨少，我感觉在学校学到的理论知识和自己在工作中实践其实并不是一个概念，我想这也是学校之所以让我们在最后一个学期实习的原因，让我们进一步的巩固和理解课堂所学知识，培养和提高学生的能力，理论联系实际，我认为实践环节重要的是理论联系实际，提高了我们调查研究，观察问题，分析问题和解决问题的能力和方法，培养在校大学生在社会中的生存及能力，在实习期间所学习到的社会经验和团队精神将会使我终身受益。

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！