# 旅行社实习报告内容

来源：网络 作者：逝水流年 更新时间：2024-01-15

*一、实习目的　　通过本次实习，巩固了所学的旅\*业知识，尤其对导游有了更加贴身和深切的感受，同时也对旅行社的基本职责和各岗位的工作流程有了了解，掌握了导游服务工作的一些基本技能，在实践中找到了理论知识与实际操作的结合点。在实习过程中，也找到了...*

一、实习目的

　　通过本次实习，巩固了所学的旅\*业知识，尤其对导游有了更加贴身和深切的感受，同时也对旅行社的基本职责和各岗位的工作流程有了了解，掌握了导游服务工作的一些基本技能，在实践中找到了理论知识与实际操作的结合点。在实习过程中，也找到了自己的缺点与不足，查漏补缺，总结了一些经验和教训，为自己日后弥补不足指明了方向，使自己不断的提高自身的价值，为以后自己就业奠定良好的基础。在旅行社的实习让我们学习了解到旅行社常规操作模式，熟悉一般的业务手段和方法，了解旅游业现状。在真实的工作环境下，认识自我，磨练意志，锻炼心态，积累经验，进一步巩固和理解课堂所学知识，理论与实践相结合，为以后择业就业，步入社会做一个铺垫。

　　二、实习单位

　　南通大世界国际旅行社有限公司

　　南通大世界国际旅行社有限公司，隶属于江苏文峰集团，是经国家旅游局和工商行政管理局批准注册，从事以旅游、航空服务为主体的具有独立法人资格的有限公司。

　　南通大世界国际旅行社有限公司下设国内部、国际部、计调部、市场开发部、散客中心、票务中心等部门。联网销售飞机票、汽车票、体育彩票、福利彩票。组织接待国内旅游、入境旅游、代理出境旅游、承办各种形式的商务考察、疗养、会议等活动。代办租车、订房、保险等服务。

　　南通大世界国际旅行社有限公司自1997年5月8日成立至今，始终奉行“诚实守信，满意至上，信誉第一，服务一流”的经营方针，进一步充实文峰大世界“满意工程”的内涵，为广大旅客提供“安全、舒适、方便、配套”的满意服务，把“创造温馨，追求完美”作为我们永恒的创业信念。公司内部管理良好，经营项目齐全，导游队伍稳定，员工素质较高，服务意识较强，客户群体稳中求发展，经济效益和社会效益良好。先后被评为江苏省诚信旅行社，南通市创优达标单位、南通市文明诚信窗口单位、南通市放心消费旅行社、江苏省体育彩票优秀销售站、中国福利彩票优秀投注站。

　　三、实习内容

　　通过一个多月的旅行社实习，我受益匪浅。在实习过程中除了在前台从事旅游接待的工作外，也有多次一日游的出团经验。总共出团十三次，七次是上海世博会，四次上海欢乐谷，一次常州恐龙园，一次苏州水上世界。经过这十三次的带团，我已基本熟悉了一日游的带团过程，累积了许多经验，也提高了自身的业务能力。这次的实习也让我发现了书本上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带物，以及对旅行社顾客的耐心以及责任心。真正到了实践中我才真正发现自己学识的浅薄，经验的缺乏，深深地感受到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。我想这也是学校让我们利用暑假出来实习锻炼的原因，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，理论联系实际等等。我相信，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。

　　四、实习总结：在一个多月实习期间，我也总结了几点经验教训：

　　(1)通过这次实习，我深切地了解到独立好学的重要。在实习过程中，不能过分依赖其他人，要有独立性，事事亲历亲为，自己主动去发现问题，并解决问题，这样才能获得最直接的经验。其次，作为一名实习生，在一无所知的情况下，为了能尽快熟悉业务流程，好学是极其重要的一个方面。“三人行，必有我师”，在工作上，有问题要大胆问，不要胆小不敢问更忌讳不懂装懂，自作主张。我们在为旅客提供服务的同时也是学习的过程。市场需求不断变化，要求旅游服务人员根据顾客需求不断学习新知识，提高新技能，有较强的适应能力。

　　(2)如何与人沟通，和睦相处，是一名实习生必须学会的。从事旅游服务行业，接触最多的就是客人。所以我们一定要学会怎样与游客进行交流，如何让自己说出的语言让客人听得舒服，听得开心。常常我们的一句话可以影响客人对旅行社的整体印象，甚至影响客人整天的心情。比如在带世博团的过程中，因为天气热，排队时间长，我们就要不断的安慰客人，并捧来扇子给他们。在晚上八点返回时，很多客人玩完回来筋疲力尽，情绪烦躁，我们也要适当安抚，问一问“累了吧，要不你们先上车休息一会吧”。对任然很兴奋的游客可以问问“今天逛了几个馆，好不好玩啊”等等，互相交流，能使客人对你产生好感。

　　(3)作为一名导游，一定要做好讲解工作。抓住重点，抓住游客注意力。语言表达时要把客人当作朋友一样，用聊天的方式讲。讲解时要适当的加入幽默的成分，化解旅途无聊。在实习过程中，我觉得比较容易讲的是上海欢乐谷。由于之前跟过一次团，对园区有一定的了解。而在带苏州水上世界时，因为自己没有去过，对里面情况一无所知，只能上网查询。结果有的信息是以前的，与现实相差很大，进了园区才发现自己在讲解上犯了很多错误。幸好客人都比较谅解，并未因此责怪我。我也从这件事认识到了导游讲解的重要。

　　(4)做事要有预见性。导游带团去的地方不一样，游客也不一样，所以准备工作要做充分，凡事多往前看一步，才能避免麻烦。在去上海欢乐谷的时候，因为进园检查严格，数着人数进。对学生的证件也查得很严。所以在车上我们就要先跟游客讲好，带好我们旅行社的标牌，我们到时数着牌子入园，以免有人混入队伍。而学生证也要事先查好，不合格的事先说明补为成人票，以减去进园检查不符后再去补票的烦琐。

　　实习是一个接触社会的过程。通过这次实习，是我学习到了许多在学校学不到的知识，也结识了很多朋友，他们教会了我如何融入社会。时间总在不经意间流逝，回头看看这一个多月的生活，我很庆幸来大世界旅行社实习。同时我也深切地感受到自己能力的有限。在今后的日子里，我会更加努力学习，虚心求教，充分发挥自我，提高所长，为将来的工作打下坚实的基础。

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！