# 2025年旅行社心得体会最后一段(通用14篇)

来源：网络 作者：悠然自得 更新时间：2025-03-01

*心得体会是个人在经历某种事物、活动或事件后，通过思考、总结和反思，从中获得的经验和感悟。心得体会对于我们是非常有帮助的，可是应该怎么写心得体会呢？下面是小编帮大家整理的心得体会范文大全，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。旅行社心得...*

心得体会是个人在经历某种事物、活动或事件后，通过思考、总结和反思，从中获得的经验和感悟。心得体会对于我们是非常有帮助的，可是应该怎么写心得体会呢？下面是小编帮大家整理的心得体会范文大全，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**旅行社心得体会最后一段篇一**

大学生活是传统节日么?应该说是一个可以做自己认为有意义的事情的人生阶段。旅游，可以让人更好的品味生活，丰富自己的人生经验。大二暑假期间，我们选择了一家旅行社组织的旅游活动。这次活动让我们获得了很多启发，也让我们在旅游中领略到了不一样的风景，探索到了不一样的人生。本文将介绍我们这次旅行社旅游中的心得和体会。

第二段：组织方面的体会。

这次旅行中，我们选择了一家实力较强的旅行社——某某旅行社，旅游的行程安排得非常紧凑，且种种细节都准备得很周到。在行程安排上，旅行社给我们读者提供了当地的一些景点以及相关信息，让大家对此有了更加合理的安排。在住宿和交通方面，旅行社也做得很好，为我们安排了舒适的住宿环境和方便的交通方式。同时，旅行社负责人也很关心我们的安全，每次行程出发前都会耐心地叮嘱提醒，确保我们能够度过平安愉快的旅行。

第三段：旅游景点的感受。

我们这次旅行的目的地是某省，这里有很多漂亮的景点，给我们留下了深刻的印象。首先是某某古镇，这个古朴优美的小镇以其历史悠久和独特的建筑风格吸引了我们的视线，还有超级好看的夜景，我们整个晚上都在那里看景，留下了美好的回忆。其次，我们还去了某某景区，很多同学表示那里是非常漂亮的，景色优美，氛围舒适，令人享受惬意的大自然，这次旅游中最让狮子记忆深刻的也是这个景区。这次旅行中，我们不仅看到了美丽的风景，也体验了不同地方的风俗习惯，进一步增长了自己的知识和见识。

第四段：突破自我，交友经验。

这次旅行机会还带来了与其他读者相交的机会。在旅行过程中，我们不仅是读者，在旅途中我们互相拍照，分享心得，交流见解，甚至还结交了新朋友。旅行社的安排和参团的读者也给我们创造了良好的氛围，让我们有机会和从全国各地来的同年龄段的读者结交，也突破了自己的局限性，提高了我们的社交能力。这对于即将毕业的我们来说是非常重要的，不仅增加了自己的社交圈子，也可以与他人分享自己的经历，拓宽了自己的人际关系。

第五段：结语。

这次旅行，我们不仅仅感受到的是风景和历史文化的独特魅力，还有旅行带来的成长和充实。在这个过程中，我们时刻感受到一个“团队”和“友谊”的力量，尤其是通过旅行社和其他读者的交流和互助，我们彼此磨合和配合，建立了信任和友谊，彼此之间也有了更多的了解，旅游这个平台让我们有了更多的情感和经历，也让我们对未来充满信心。因此，这次旅行社旅游活动，不仅让我们了解到更多的知识和文化，还让我们在美好的风景旅行中得到了心灵的力量。

**旅行社心得体会最后一段篇二**

xx年4月的旅行社实习,对我来说受益匪浅,因此这次实习对旅行社的具体营运与操作.管理等方面有了了解,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旅行社.社与社之间的竞争人与人竞争的激烈程度.

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。

旅行社是为人们旅行提供服务的专门机构旅游活动的发展是旅行社得以生产和发展的前提条件从行业性质来看旅行社属于服务业为旅游者提供食住行游阻娱的六方面服务从世纪年代我国第一家旅行社创立随着我国国民经济的发展国家政策的开放与完善旅游景点的不断开发我国的旅行社的数量快速增长并且服务质量也不断提升我国的旅行社按照经营业务范围划分为国际旅行社和国内旅行社国际旅行社经营入境旅游业务出境旅游业务和国内旅游业务国内旅行社专门经营国内旅游业务.

国际旅行社主要经营入境旅游业务,出境旅游业务和国内旅游业务,而国内旅行社主要经营仅限于国内旅游业务,就因为国际旅行社经营范围比国内旅行社经营范围广,所以国际旅行社招徕和接待的旅游者和收入远远高于国内旅行社,再加上现在我国国民gdp值的逐步攀升,出国人数也大大增加,而不少华人,华侨和港澳台同胞也纷纷回国探亲,投资,促使国际旅行社在游客来源方面也大于国内旅行社.

为了增加客源和收入,国内旅行社纷纷推出了专列旅游，比如：“夕阳红”专列旅游，就是针对中老年人推出的旅游项目。这部分人大多数是有着空闲时间和可自由支配时间收入的人，正好符合了旅游者出游的条件，而且是针对这部分特殊人群开设的专列旅游车，所以身受中老年旅游者的喜欢。

其实旅行社从产生到现在，在社会进步和发展中起了不小的作用。旅行社首先起到的作用就是在旅游者和旅游产品之间的中介作用。旅行社既是旅游产品的组合者，又是旅游产品的销售者，在把旅游者与旅游产品之间架起沟通的桥梁，作为旅游产品的组合者，主要把旅游者所需要的交通、住宿、饮食、游览、购物、娱乐等基本旅游项目和服务结合成为完整的`旅游产品;作为旅游产品的销售者，主要是走向市场，招徕旅游者，把组合成的旅游产品送到他们手中。其实这种中介就是把已经开发的旅游线路提供给旅游者，介而由旅游者的旅游活动带动当地的经济发展。

旅行社的第二个作用是为旅游者实现其下费需要的各种服务。

旅行社为旅游者提供信息和咨询服务，旅行社是在旅游市场的前沿，使他们了解有关食、住、行、游、购、娱等方面的情况。并有能力回答旅游者的各种问题，为之提供咨询服务，这种服务是旅行社最基本服务之一。旅行社为旅游者提供综合服务。旅行社为旅游者安排旅游前准备阶段、旅游过程中和旅游结束后所需要的全部服务。旅行社在旅游者购买其旅游产品以后，必须严格按照旅游接待计划组织旅游者进行旅游活动实现其完美的旅游愿望。旅行社为旅游者提供其他与旅游相关的服务。如：为旅游者办理护照签证，出售特种有价证券，发行和汇兑旅行支票，组织兑换业务，为旅游者办理旅游期间的各类保险。

旅行社的第三种作用是为旅游产品供应者服务。旅游产品主要由交通、食宿、旅游景点、购物、娱乐设施以及各有关服务组成，尽管它们各自的经营部门也直接向旅游者出售自己的产品，但较大部分的产品则是通过旅行社销售给旅游者，旅行社精于销售旅游产品，他们组成了一个庞大的销售网络，能为各类旅游产品供应者招徕大量旅游者。在旅行社中各种旅游线路并非都是由旅行社自身开发的，大多数都是由旅游线路开发商们开发出来的，再由各个旅行社代售给消费者的，这种代售的形式不仅使旅行社减少开发新线路的人力、物力、财力，更使开发商们免于自己招徕旅游者的麻烦和困难。

旅行社的第四种作用是旅行社在旅游业各组成部分间起着组织和协调作用。旅游产品的各个构成要素处于独立分散，各自为政的状态，旅行社作为旅游活动的组织者，对于一个完整的旅游产品的实现起着重要作用，它是连接旅游业各组成部门的纽带。旅游者在旅游过程中的种种联系、衔接、应变等都必须由旅行社来组织安排和协调解决。

旅行社在社会发展中不仅有各种作用还有一些重要的职能和业务。

生产职能。旅行社对交通、住宿、饮食、游览、购物和娱乐等旅游业务业组成部分的可行条件进行设计、组合，指定出整体的旅游计划，落实旅游线路，交通工具，食宿，游览项目，购物，娱乐等一系列服务。销售职能。旅行社将旅游产品的各个部分综合汇集起来销售给零售商或者直接在市场上销售给旅游者，起到疏通销售渠道的作同。组织协调职能。旅行社把旅游产品出售给旅游者后，为了使旅游者的旅游活动顺利进行，必须作好组织协调工作。经济利益的分配职能。旅游者虽然在旅游过程中要接触到众多的旅游接待部门，但其把全部费用作为购买综合旅游产品一次性付给旅行社，旅行社要在各个部门之间合理分配总收入，使它们各自获得理想的效益。

销售业务。旅行社要随时了解和掌握旅游市场的需求动向，并根据旅行社自身的条件和能力，结合旅游目的地的旅游资源和旅游服务设施情况，设计出各种能够吸引旅游者的适销对路，各具特色的旅游产品，针对自己的目标市场，利用各种传播媒介和通过举办展销会，出版各类宣传品、开展公共关系和其他促销手段将自己的产品销售出去。计调业务。它是指计调部门为业务决策而进行的信息提供，调查研究，统计分析，计划编制等参谋性工作和为实现计划目标而进行的统筹安排，组织落实、业务签约，协调联络，监督检查等业务性工作的总和，即安排好旅游者的接待工作，使他们能够进得来，出得去，住得舒适，吃得满意，玩得开心，觉得此次旅游确实是一种享受。导游业务。导游服务人员在具体旅游接待负责中起着协调和沟通的重要作用。导游业务是旅游接待负责中的中心环节，要求协同安排好旅游者的住宿，用餐，交通等生活问题，保护他们正当的权益财会业务。旅行社的财务部门在了解其资金运作特点的情况下，作好货币资金，结算业务，工资，低值易耗品，固定资产，夤夜费用和企业管理费，营业成本，营业收入和利润、专用资金的核算，并编制好会计报表。

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。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\_业里开创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。

**旅行社心得体会最后一段篇三**

开头段：

在大学期间，我们将会实习一段时间，这段时间是我们接触社会的重要阶段。我有幸在一家旅行社实习了两个月时间。在这个过程中，我收获了很多体验和经历，感受到了实践的重要性。在这篇文章中，我将分享我在旅行社实习的心得体会。

第二段：

首先，通过实习，我更加深入地了解了旅游行业。在旅行社工作期间，我了解到旅游并不只是简单的买票、订酒店、安排行程这么简单。在旅游的过程中，有很多方面需要考虑，比如行程的合理性、客户使用的体验、旅游过程中的安全等等。在这个过程中，我也更好地理解了旅游行业对于品质和服务的要求。

第三段：

其次，实习也让我学习到了专业知识。旅游行业的专业方面包括路线规划、客户管理、市场推广、销售技巧等。在实习期间，我被指定为同事的助手，我有幸从他们学到了很多重要的技能，比如如何与客户有效沟通、如何解决问题、如何排列行程等等。这些技能不仅对于我的职业发展有着至关重要的价值，也是我的个人成长和发展的宝贵财富。

第四段：

实习期间，我也体验到了一权利与责任的转换。在旅行社的日子里，我担任了很多不同的角色，比如接收客户、安排行程、处理客户抱怨等等。这些都是需要负责和承担压力的工作。我认为职业生涯不仅仅是一份工作，更是一种承担责任和责任的态度。通过这种实践，我学乳了如何承担责任、重视职业道德，更好地为客户创造价值。

结尾段：

在旅行社的实习期间，我感受到了无数的微小改变，这些改变不仅仅是技能上的提高，更是我对职业生涯的认知上的提高。这次实习让我了解到了自己，也明确了自己的职业目标。我相信这次实习是我成长和进步的一站，我也将会在以后的职业生涯中不断地努力、学习、成长，为了更加优秀的自己。

**旅行社心得体会最后一段篇四**

教学。

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20xx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。

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，1。

——文章来源网络，仅供参考。

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，将直接决定工作的生命力。一个在事业上成功的人，必是两种能力能够很好地协调发展和运作的人。

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：

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;。

在新的一年里，我希望和公司共成长，求发展，互助共赢!

不知不觉间，来到xx国际旅行社已经有四个月时间了。在工作中经历了很多冷暖，同样认识了很多良师益友，学习到了很多旅游服务经验教训。回首过去，展望未来!过去的一年里，在公司的指引下，在部门领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我的工作学习得到了不少的进步。

无论是个人能力和与客户交际沟通都在不断提高和完善。感谢公司领导给我的成长空间、信心。在这几个月的工作时间里，通过公司的大力宣传以及自身的不懈努力，在接待收客上取得了一定的成果。但也存在诸多不足。回顾过去一年，现将工作总结如下：

一、工作总结。

——文章来源网络，仅供参考。

分不开的。

在门市值班期间，认真接听每一个电话，并且记下每一位客户的相关信息。在客人有意愿跟团的前提下，适时的向客人咨询并耐心向客人介绍公司的出团信息和优惠情况。客人办证期间，主动给客人提供最简单快捷的乘车路线，做到了为客人服务的要求。这些得到了客人的好评，对公司的宣传有一定的作用。

二、工作中存在的问题。

经过4个月的学习，我发现在自己离一个职业化的接待人员还有差距，主要体现在工作技能、旅游知识的不丰富和旅游地的不够了解。这些是我在工作中不断磨练和提高自己的地方。

三、

前台是展示公司的形象、服务的起点。对于客户来说，前台是他们接触我们公司的第一步，是对公司的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了公司的形象。同时，公司对客户的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我一定要认真做好本职工作。

作为一个优秀的接待人员，客户参观时我将时刻注重保持良好的服务态度，将热情的接待。在合适的环境下向客户宣传公司文化，巧妙回答客户提出的问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。在业余时间我将加强学习一些关于电话技巧和礼仪知识。不断的为自己充电，以适应公司的快速发展。

四、工作计划。

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在新的一年里我将加强学习，努力工作!认真学习公司的旅游政策和相关路线的风土人情，努力使个人专业素质和工作效率全面进入一个新水平，为公司发展做出更大更多的贡献。

投身旅游这个事业已经8年了，8年了，抗战都可以结束了，可是我们的事业距离我们的梦想还很远。我常常自责自问：为什么自己总是会迷惘?能不能再快点?专家来了，我们听了人家的讲课，总是觉得飘飘忽忽把握不住，同行到一起也会总结，但总是观点太多办法太多最后觉得一切就像没说。

于是我们先是去了一趟桂林和张家界，又在元旦的第一天踏上了火车，到了。

——文章来源网络，仅供参考。

武汉，找到了今年认识的一家组团社老总座谈，一路走一路思考，觉得自己真的好像明白了很多。

我们要对旅行社这个行业做一次认识，旅行社不是人贩子，不是二道贩。他是这样一个组织：能带给广大游客一个充满新奇快乐幸福安全的旅游体验的组织机构，你做到了，游客就会高高兴兴的打开钱包，你就是个称职的旅游经理人。这个过程中大多环节由地接社来负责落实，所以地接社的重要性一点不比组团社差。有的旅行社说组团社是上游，人家不给地接社发团就地接社饿死了，这些想法真的不对。大家都会在淡季的时候去做外联去开拓市场，是不是很多时候觉得组团社的经理总是对自己的宣传彩页呀还是行程安排以及报价总是不屑一顾?为什么呢?不是人家不礼貌不专业，是自己的东西对人家来说就是垃圾，没有用处。商人的眼光很敏锐的，他们不会放过对自己的生意有促进的任何机会，他也不想把时间多浪费在一个对自己无益的陌生人身上哪怕一秒。

可如果你说：你好经理，一，我现在手里有几条精品线路.够新颖独特，科学合理，并且富有竞争力，您感兴趣吗?二，经典常规的线路如果您要和同行竞争，和我合作，我敢保证您一定拿下，顺利签约。够了吗?够了，组团社经理每天不就是想着这些事情吗?他会给你倒杯茶，请上座，愿听其详。拿你当他贵宾。敢这样给组团社承诺需要自己在家练好内功，一定要去挖掘自己的亮点，提高自己的实力，人有的我优，人无的我有，自己把吃住行游购娱每个环节好好打量一番，看自己能在哪些方面再做的好一点，对了好一点不行，只有好的不是一点你才会脱颖而出。只有这样替组团社着想的地接社，才会挺起腰杆不求人才会被组团社认可接受。双方真正的成为互惠互利的合作伙伴。

大家常抱怨组团社压价，组团社抱怨客人压价，最后追根求源大家一致认为问题出在游客身上了，我不认同。现在老百姓小到买个蔬菜也会选择绿色无污染的菜，大到在网上不厌其烦的比较各种轿车的性价比，大家是不是低估游客的智商了?山寨版的手机很仿真，但消费者却就是不认账，即使真的需要买，也会抱着图一个便宜，一再的砍价，相反那些品牌机就是一分钱不便宜照样卖得火爆。所以不管组团社还是地接社都需要去开发有竞争力的产品，总是去仿制别人的组团社以及地接社终究会被市场淘汰，并且这个速度会越来越快。我们国家南方那些城市不都正在面临产品亟待升级的窘境吗?低价注定不够，市场需要高质。

——文章来源网络，仅供参考。

我们常常还面临一个问题，很多想法不错，却没有把它落实实施，大家把它推托到找不到高素质的人才上面来，旅行社需要一个精干的团队，有创意有干劲的朝气蓬勃的一群业务骨干是一家旅行社的生存根本。这又是个需要我们思考的新课题，但我相信通过发现，培养，管理，到最后留得下人才是大多数企业的不二选择。既然对公司这样重要，那就值得我们这些人拿出十二分的精力去做这些事情。

我们可以在全国这么多同类景区中脱颖而出，成为山水景区的一匹黑马，是他有自己独有的品味，独有的区位优势，创新的宣传方式，创新的营销理念和服务理念，才吸引来了大江南北和世界各地的游客来一睹她的芳容，并且留下他的脚步，选择在云台山如画如诗的美景里度过自己假期。我们四联也能做到，一份付出一分收获，相信通过我们的努力和智慧，一定会取得更好的成绩。

在海南省中国旅行社散客部50天的实习生活是我一辈子的财富，它对我的人生有很大的意义。我从一个懵懂无知的学生，走向旅游的工作岗位，我成长了……我渴望成熟，渴望走向社会，渴望大学四年的学习成果能尽快在工作岗位上发挥作用。

50天的实习生活，我尝到了心酸的滋味，从第一次受委屈的痛哭流泪，到后来的默默忍受，我成熟了，我懂得了“忍”的涵义。

——文章来源网络，仅供参考。

你汇过去!”我听到财务很不耐烦地和导游打电话。“小叶，把这5000元汇到这个帐号上，快点去，导游急需用钱买景点门票!”财务听完电话把一张纸条塞给我，上面有导游的名字和银行帐号。

我才来海口几天，对地理一点也不熟悉，况且要我一个人拿这么多钱去银行，我很不情愿。“你坐22路，到省医院门口下车走几百米就到了，不远，快去!”我刚才明明听到他和导游打电话说去建设银行麻烦，自己不想干的事情就要去，她明明看我是个实习生，找我去跑腿。本来人生地不熟的，再加上她的态度，我马上拒绝了。

她根本都不听我解释，把一叠钱塞在我手上，让我马上去。作为一个新来的实习生，我也不敢得罪她，毕竟我还要在这个部门呆几十天。我忍气吞声地拿着钱，翘着嘴巴就走了。上了工交车，我担惊受怕地揣着5000元，生怕有什么闪失，同时心里不断地骂那个财务没有人情味。从昨天实习到今天要我帮她干事，我还没和她过一个字，就连笑都没笑过一下，整天看她拿着笔算来算去的，脸上没有一点表情。

由于一点也不熟悉路情，我找了很久才终于找到建设银行。银行的人很多，我等了好久才把钱汇到导游的帐号上，当我刚走出银行不远，天空下起了倾盆大雨，开始出来的时候还是大太阳，一下子又这么大的雨，真是倒霉!我跑到一个酒店门前等雨停，看着那么大的雨，我心里好酸。一个人在这个大的城市里为了自己的理想而努力拼搏着，所受的委屈只能自己望肚子里咽，我好想家，好想回到父母温暖的港湾，我甚至想放弃实习，回家过享受的生活。想到那些我的眼眶很湿润，从来都没有受过委屈的我，一进入社会就觉得自己那么的脆弱。

——文章来源网络，仅供参考。

下班，正当我要走的时候，部门的一个同事打电话叫我去组团部收团费一万元。

我本来受了委屈情绪很不好，再加上已经过了下班时间，况且还是一万元，对我来说可不是个小数目。她在电话里急了：“一万元算什么啊，你快去收回来，等下人家都要下班了。”我又一次无可奈何地去跑腿，心里怨恨死他们了。我到组团部找到财务，把收条给她。谁知她用很藐视我的眼神说：“你们散客补没人了?怎么叫你一个不懂事的人来!这钱不能给你，我又不认识你，出了事找谁?你不过是个实习生而已!”我听了这话再也受不了了，我哭着跑回了办公室。部门的人看我两眼泪汪汪的，都很心急问我怎么了，可我就是不说，心里太委屈了!经过部门的人打电话跟组团部的财务协商，我又一次来到组团部，流着泪把钱收回来了。我记得当时在部门那么多人面前毫无顾忌地哭着，我心里真的好难受，我从小到大还没受过这么大的委屈，这才是我实习生活的开始啊!

他们都关切我怎么了，我哭着摇头，拿起包就跑了……一路上，我一直抽泣着，我好想家，好想爸爸妈妈，我深刻体会到了一个人的孤独无助。一个女孩子在一个陌生的地方，什么事都要自己独自面对与承担，我觉得自己的肩膀好重啊!现在只是一个实习而已，我就这样的脆弱，以后进入社会呢?我从来都是一个不服输的人，我从来都是一个自立的人，我不能让别人看扁了，我还是那个让别人羡慕和称赞的坚强女孩。我已经习惯了独自承受，所受的委屈，所经历的不愉快，我从来都不会向父母倾诉，我只会把自己好的一面告诉他们，让他们因为而快乐。

我把自己所受的委屈与不快都写进了日记，突然发现那些所谓的委屈也并不是什么大事，只是自己太脆弱了而已。我的手机一只响着，是部门的同事们对我的问候，他们都发短信来安慰我，这让我一下觉得很温暖，很惭愧……从此以后我遇到不高兴的事情，或者受了什么委屈，我再也没有流泪，而是用宽大的胸襟去理解“委屈”，用忍的态度去解决事情，我真正体会到了“忍”的内涵，它可以消除很多矛盾，也促使一个人成长。

——文章来源网络，仅供参考。

转眼间繁忙而充实的20xx年即将和我们擦肩而过，欣然回首所走过的每一步，除了收获了一年的辛劳，我们更多的是看到了工作中的不足。只有不断的修正和完善才能使我社更加稳步健康的发展。努力使我们旅行社在众多社中形成品牌，真正成为百姓品质生活的先行者、服务行业的领头者。现紧紧围绕如何做好、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，在20xx年一年的时间里，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，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。

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，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，才有了新闻旅行社的灿烂今天。缺点：导游员素质有待进一步提高。

(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。

——文章来源网络，仅供参考。

总结以上的经验，改善我们社以后的面貌。我们以后要做到以下几点：

第一勤学习。

第二抓质量。

为了让旅游服务质量能够得到有效的监督和检验，我们虽然已经开通了散客回访，团队同样也应该及时回访，不能单凭游客意见表来反映。我社结合自己的实际情况，参照旅行社服务标准和相关政策规定，制定一系列旅游服务质量标准，包括上门客人的接待标准、电话咨询服务接待标准、合同签订明示标准;质量回访制度，导游带团的有关规定等等，从个个环节监督旅游服务质量，加强了与游客之间的有效沟通，同时处处宣扬文明旅游的理念，使旅游服务质量得到了提高，变一方义务为双方权利，变被动为主动。

第三常回访。

为了确保旅游市场，旅行社品牌的提升新客户、老客户、团队、散客都应该要做到常回访。每一个新客户在没有定下来及时回访，并做好详细的处理结果。实行一周一查。行程中的客户也应及时打电话跟踪，质量的好坏，及时汇报。每笔业务最少一个电话，落实到个人。行程结束了的客户要定期回访，每人每周10个电话，包括探访、拜访、回访。只有常沟通才能进一步的了解旅游市场，拉笼客人，保证客源。

总之20xx年是我社不断积累经验、团结奋进的一年，展望20xx年，我和我部门的员工们将投入更大的热情，我们有信心在这一年里把旅游部的工作在提升一个台阶。尽心尽力为旅行社的发展和壮大作出应有的贡献。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，为新闻旅行社的旅游经济腾飞做出我们应尽的贡献!

——文章来源网络，仅供参考。

不知不觉间，来到xx国际旅行社已经有四个月时间了。在工作中经历了很多冷暖，同样认识了很多良师益友，学习到了很多旅游服务经验教训。回首过去，展望未来!过去的一年里，在公司的指引下，在部门领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我的工作学习得到了不少的进步。无论是个人能力和与客户交际沟通都在不断提高和完善。感谢公司领导给我的成长空间、信心。在这几个月的工作时间里，通过公司的大力宣传以及自身的不懈努力，在接待收客上取得了一定的成果。但也存在诸多不足。回顾过去一年，现将工作总结如下：

一、工作总结。

自9月初进入公司以来，任光谷负责人期间。我工作负责，在公司各部门以及各门市的工作人员对我的指导和帮助。在中秋、国庆、重阳节期间我们光谷门市的收客情况都比较理想。这些成绩的取得是与我们公司全体员工的共同努力是分不开的。在门市值班期间，认真接听每一个电话，并且记下每一位客户的相关信息。在客人有意愿跟团的前提下，适时的向客人咨询并耐心向客人介绍公司的出团信息和优惠情况。客人办证期间，主动给客人提供最简单快捷的乘车路线，做到了为客人服务的要求。这些得到了客人的好评，对公司的宣传有一定的作用。

二、工作中存在的问题。

经过4个月的学习，我发现在自己离一个职业化的接待人员还有差距，主要体现在工作技能、旅游知识的不丰富和旅游地的不够了解。这些是我在工作中不断磨练和提高自己的地方。

前台是展示公司的形象、服务的起点。对于客户来说，前台是他们接触我们公司的第一步，是对公司的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了公司的形象。同时，公司对客户的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我一定要认真做好本职工作。

作为一个优秀的接待人员，客户参观时我将时刻注重保持良好的服务态度，将热情的接待。在合适的环境下向客户宣传公司文化，巧妙回答客户提出的问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。在业余时间我将加强学习一些关于电话技巧和礼仪知识。不断的为自己充电，以适应公司的快速发展。

——文章来源网络，仅供参考。

四、工作计划。

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在新的一年里我将加强学习，努力工作!认真学习公司的旅游政策和相关路线的风土人情，努力使个人专业素质和工作效率全面进入一个新水平，为公司发展做出更大更多的贡献。

——文章来源网络，仅供参考。

**旅行社心得体会最后一段篇五**

旅游业作为一种服务性行业，一直以来都是我国经济发展的一个重要组成部分。近年来，随着旅游市场需求的不断增加，旅游需求的多样化和个性化，旅行社已经成为了旅游市场的重要推手之一。在这样的市场背景下，关于旅游业的发展问题已经成为国家政策的一个热点话题。因此，旅行社的发展对于旅游业而言具有重要的意义。本文旨在探讨旅行社的发展与应对策略。

自1978年改革开放以来，旅游业发生了翻天覆地的变化。从早期的集体旅游到现在的个性化旅游，旅游业的面貌已经发生了历史性的变化。旅游市场的崛起也使得旅行社迅速兴起，逐渐形成完整的产业链。同时，旅游市场的分级和个性化需求也是旅行社发展的机遇和挑战。旅游企业应该充分利用互联网、智能化技术等手段，逐步提升其服务品质，实现行业的高质量发展。

第三段：面对市场竞争，要勇敢创新。

对于旅行社而言，打造独特的品牌形象是突破市场竞争的关键。与其他企业相比，旅行社的特殊性在于其服务内容的个性化和体验式，因此在服务品质上的提升和定位尤为重要。在这个过程中，勇于创新能够让企业在市场竞争中立于不败之地。旅行社可以调整服务理念、改进服务模式，增强企业在市场上的竞争优势，促进企业持续发展。

第四段：加强人才管理，提升服务水平。

旅游服务业是一个具有明显行业特色的服务业，很大程度上取决于旅游从业人员的素质和服务态度。因此，加强人才力量的培养和管理是企业发展的必要条件。旅行社应该引进管理和业务技术人才，增加员工的职业技能、素质和业务能力，提高企业的核心竞争力。同时，加强员工的压力管理、提升设施和设备，提高服务质量，增强客户的满意度，从而实现企业和顾客之间的互动与合作。

第五段：社会责任感的落实，建立良好口碑。

旅行社是旅游交通和信息服务的主要体现者之一，在经营过程中应当注重与不同方面的关系，建立公平、协调的合作关系。同时，注重社会责任，为推动旅游业可持续发展做出积极的贡献。旅行社应该注重环保和资源节约，推广文明旅游，呼吁旅客的自觉自律，维护社会公德，建立企业的良好口碑。

结尾：

通过以上几点的分析与讨论，旅行社应该争取市场、勇于创新、加强人才管理和担负社会责任。这些都是企业快速、健康、持续发展的关键。随着旅游市场的不断扩大、竞争也越来越激烈，旅行社应该从不断积累经验的角度出发，深入研究市场变化趋势，创造出更多更好的产品，不断提高服务的品质，以赢得并保持消费者的信任。

**旅行社心得体会最后一段篇六**

第一段：引言（100字）。

大学生旅行社作为大学生活中的一项重要活动，既能丰富学生的课余生活，又有助于拓宽视野、增加社交机会。在这次参加的大学生旅行社活动中，我不仅获得了难忘的旅行体验，还学到了许多有关组织与规划、应急处理和人际沟通的技巧。以下将从这三个方面展开，分享我的心得体会。

第二段：组织与规划（300字）。

在大学生旅行社活动中，组织与规划是非常关键的。首先要确定旅行目的地和行程安排，要考虑到各个成员的兴趣和时间。其次，在安排活动过程中，要细致周密地考虑交通与住宿等方面，并预留足够的时间来解决不可预期的问题。我们通过分工合作，将任务合理分配给每个成员，确保每个环节都得到良好的安排和执行。在旅行途中，我们也遇到了一些困难和挑战，但我们始终团结一致，共同解决问题，确保旅行的顺利进行。

第三段：应急处理（300字）。

在旅行途中，不可避免地会遇到一些突发状况，如天气变化、交通堵塞、设备故障等。对于这些问题的应对方法，我们也积累了不少经验。首先，要冷静应对，不慌不忙地分析问题产生的原因和解决办法。其次，要迅速行动，协调好各方面资源，寻找最佳解决方案。最后，及时向相关部门寻求帮助，避免问题扩大化。通过这次旅行社活动，我们学会了如何在紧急情况下保持冷静，并且能够高效地解决问题。

第四段：人际沟通（300字）。

在参加大学生旅行社的活动中，人际沟通是至关重要的。首先，我们要积极主动地与成员沟通，了解他们的需求和意见，加强团队的凝聚力。其次，我们要与导游、酒店工作人员和其他旅客进行有效的沟通，确保旅行的顺利进行。此外，要注意团队内成员之间的相互理解和合作，避免冲突的发生。通过这次活动，我意识到沟通的重要性，学习到了更好地与他人交流和合作的技巧。

第五段：总结（200字）。

通过大学生旅行社活动，我获得了很多宝贵的经验和收获。首先，在组织与规划上，我学会了合理安排行程，并能够有效地分工合作。其次，在应急处理上，我学会了冷静应对和高效解决问题的能力。最后，在人际沟通上，我提高了与人交流和合作的能力。这些经验不仅对我个人的成长有益，也对将来的工作和学习有着积极的影响。我相信，通过参加这样的活动，每位大学生都可以获得类似的体会与成长。

**旅行社心得体会最后一段篇七**

近年来，旅游业在国家经济中的地位越来越重要，越来越多的人选择旅游作为放松和消费的重要方式。在这种背景下，设立一家旅行社，可以为更多人提供更加专业、便捷的旅游服务，也是一个蓬勃发展、回报丰厚的行业。本文将分享作者设立旅行社的经验和心得。

第二段：准备工作的重要性。

设立旅行社不仅需要热情和勇气，还需要丰富的行业经验和关键性思考。在开始任何的实践之前，我们需要充分的准备工作。首先，我们需要通过行业资格考试，获取旅游业的相关认证资格。其次，我们需要研究市场和客户，深入了解客户需求，并结合我们的优势和特点，制定出科学的市场营销策略和经营战略，为公司的未来成功打好坚实的基础。

第三段：团队建设的重要性。

旅行社需要有强大的团队来支撑其业务发展，而团队的建设不是一朝一夕的事情。我们需要有招募、培训和保留团队成员的计划和方法，提升每个团队成员的专业素养，加强团队沟通和协作能力，使得团队成员能够更好的为客户服务，达到满足客户需求的最终目的。

第四段：服务质量的控制和提升。

在旅游业务中，服务质量是非常重要的。因此，我们需要建立完善的质量控制系统。如采购优质的产品和服务供应商，确保与供应商协调紧密，定期进行产品和服务的评估，不断加强产品和服务质量的管理。我们还需要挑选专业的导游和工作人员，并确保他们得到培训和能够掌握相关专业技能。这样我们的旅游服务能够更高效、更离不开设置所需的旅游目的地之类。

第五段：总结经验和展望未来。

设立旅行社，需要充分的准备和把握好开展业务的每个环节，与此同时，更要朝着不断优化服务，提升质量的目标前进。我们深知，要成为一家具有竞争力的旅行社，需要有优良的企业文化和稳健的发展策略，以及在市场上不断的创新和整合，更需要注对未来趋势的关注和发展方向的固定思考。总之，设立旅行社，我们既需要顾客的信任又要不断发展自己的团队和服务质量，才能在激烈的市场竞争中立足，并最终成为旅游行业的佼佼者。

**旅行社心得体会最后一段篇八**

在旅行社见习的一个月一言难尽，但有一点是值得肯定的;它将为我以后的路子打下了牢固的基础，不管是就业、择业、还是创业。下面是本站小编为大家收集整理的旅行社见习。

欢迎大家阅读。

因此这次实习对旅行社的具体营运与操作。管理等方面有了解，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。

实习报告。

这一行业有了更深的体会。

还需要你懂得如何为人处事和接人带物，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。旅行社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。以及对旅行社顾客的耐心以及责任心。着实更为重要的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，感觉在学校学到理论知识和自己在工作中实践其实并不是一个概念，想这也是学校之所以暑假让我学习的原因，让我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，认为旅游管理专业中实践环节重要的理论联系实际，提高了调查研究，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，实习期间所学习到社会经验团队精神将会使我终身受益。

实习期间我解到以。下几点。

1、解旅游地的内外交通。旅游地的环境保护等。

2、解旅行社的服务规程及管理要领。

经营业务与管理模式。

3解旅行社的性质。

旅行社是为人们旅行提供服务的专门机构。旅游活动的发展是旅行社得以生产和发展的前提。

从行业性质来看，条件。旅行社属于服务业。为旅游者提供食、住、行、游、阻、娱的六方面服务。从20世纪20xx年代我国第一家旅行社创立，随着我国国民经济的发展。国家政策的开放与完善，旅游景点的不断开发。国的旅行社的数量快速增长，并且服务质量也不断实习报告提升。国的旅行社按照经营业务范围划分为，国际旅行社和国内旅行社。国际旅行社经营入境旅游业务。出境旅游业务和国内旅游业务;国内旅行社专门经营国内旅游业务。

旅游资源环境的好坏直接影响旅行社的经营。生态旅游地收入障碍可以是下几种:。

这集中体现在门票收入与可容纳游客量的矛盾上。大量旅游者的介入必然对旅游地的生态环境造成威胁，1经济与环境的矛盾。控制游人数量又使经济收益受限。

旅游业促动其他行业部门而产出的间接经济效益远远大于旅游直接收入，2经济水平和产业结构的向限。即在经济发达地区。而生态旅游地通常位于生态条件优越，人工干扰程度低的地方，这些地区大多经济落后，交通不便，生态旅游地由于受经济发展水平和地区产业结构的局限，对于旅游的强拉动力的反馈水平低，最终间接收入低。

由于旅游地经济体系和产业结构不完善，3旅游收入漏损。对旅游经营所需要产品的数量。质量供给能力不足，需要大量向外购买产品和服务，致使旅游供给市场为区外经济实体控制。世界上优秀的生态旅游地多位于发展中国家和地区，而发展中国家和地区由于自身的局限，旅游收入的漏损现象尤其普通。

暑假期间得益于英语老师的大力推荐，我来到了海峡旅行社实习，这是段很难忘的实习经历，值得用笔墨来记录。

去旅行社上班的第一天，就闹了个尴尬：我找不到旅行社的地址。虽然最后在好心人的帮助下找到了旅行社，但还是在约定的时间内迟到了。对此，我惴惴不安心想：第一天上班就迟到会不会给对方留下不好印象呢。结果证明这种担心完全是多余的，接待我的是海峡旅行社的郭经理，为人和蔼，他不但没有因为我第一天上班就迟到而面露不悦，相反他一直为没跟我讲清楚路线而自责。一位经理为实习生如此着想让我很感动。在郭经理的安排下，我开始了在海峡旅行社的实习。

实习生的上下班时间也同正式员工一样每天早上8点上班，下午6点下班，俨然一名上班族。每天到公司的第一件事就是做打扫卫生、泡茶、整理自己的办公桌这些琐事。做完这些事就是开电脑看最新的热点线路、关心下最近的热门景点，由于我是新手，对公司的很多业务并不熟悉，所以郭经理就安排我先熟悉各个景点的线路作为入门。所以我去公司的第一周几乎就是在看线路、分析线路中度过的。虽然对着电脑看那些密密麻麻的文字一度让我很厌烦，不过还好最后坚持了下来。

度过了最初无聊枯燥的一周后，接下来我开始真正接触了旅行社的业务。郭经理开始让我做线路。做线路?那不是小菜一碟吗?在学校不仅学过，我还有带团经验呢吗，所以对线路是再熟悉不过了。所以在经理分配下任务后，我就三下五除二把线路给搞定了。当我把成果发给经理，满心期待经理等下会怎么表扬我时，经理的回复：不行两个字让我大受打击，我想不通那里出问题了，这么份完美的线路策划怎么就不行呢?我很不服气拿着。

策划书。

去找经理，经理明显料到我会去找他，他什么也没说就问了句:上周给你发的那些线路你看了吗?我说看了。他说：那你回去再看下，就把我打发了。当时觉得有点郁闷，心里嘀咕着：啥都不说算什么意思嘛!不过回去我还是把线路范例再看一遍，这一遍看下来再对比自己的策划我才知道差距在那里。我很惭愧在我的策划书里连餐标、住房这些重要必备的因素都没处理好，整份线路就像在做报告一点吸引力没有。认识到错误后，我马上动手改策划。改完之后又检查了几遍才把新的线路策划交给郭经理。这一次，郭经理没有立刻给我回复，而是把我叫到了他的办公室，语重心长地对我说：“小黄，像我们做旅游行业的不是会带团，会讲就行了，如果说会讲那任何人都可以去当导游，但是一名导游不仅要会讲，还要会懂得设计线路、做策划。如果你不懂这些，那你的导游生涯将很快结束，我们现在学习这些你看起来很琐碎的事以后对你的事业是很有帮助的，导游是门青春行业，但是旅游管理人员却能让你一生都可以从事，而学习线路策划是基本的也是必须的，你明白吗”?我明白，我真的明白，郭经理的话让我茅塞顿开，我为自己过去的好高骛远而感到惭愧。这一刻开始，我只想好好在这里学习。

在后来的半个月实习中，我脚踏实地地做事情，认真虚心地向前辈们学习，学到了不仅是有关旅游方面的专业知识，更是懂了许多为人处事的道理。

伴随着当代大学生的就业压力，我系按照“一切为了学生，为了学生的一切”的办学理念。结合自身的实际，独僻新径，实行学习与实践相结合，“双证制”的办学风范。

在这座优秀的旅游城市———都匀，阳春三月正是旅游的黄金时间。大街小巷一片热闹非凡，旅行社也正在干的热火朝天。作为一名旅游专业的学生，这个大好时光，正是我们学习努力的时刻。于是我们按照学校的安排来到了旅行社进行了为期一个月的见习任务。

3月25日，我们带着一份热情来到阳光旅行社有限责任公司，希望能够学到更多的知识。经过总经理的一翻话我们更是热血沸腾，我们都认识到从今天开始我的身份就是员工，我们必须以一个员工的身份要求自己。

在这期间，我以“沟通一个客人，交上一个朋友”为我工作的。

座右铭。

因为曾经有一个成功的企业家当记者来采访他：问他成功的理由是不是亲戚朋友的帮助他却理直气壮地回答记者：“我的公司能够有今天，是因为我们公司都将每个客人当作即将远行的朋友”经过多次出去发宣传资料和客人打交道，我深深地知道社会和学校完全是两回事，在学校我们也许付出一倍或者两倍都会有回报，但是在社会上我们付出了十倍二十倍也不一定有回报社会是一个大家庭，形形色色的人都有，纷繁复杂，我们不但要学会有足够的应变能力，还要学会“忍”的智慧，以忍为进就像有一次我发宣传资料，连续几次恭敬的递出资料去，可是客人呢不张不说，还有点不高兴，还真有点赖!就这样一次又一次的遭受打击，一次又一次的总结经验，最终才能更佳地和客人沟通。

至于旅行社的经营模式与工作流程毫不夸张的说，几天就看懂了，我们的旅行社主要是策划为主，营销为辅;是一套策划加营销的经营模式。部门分为外联部、计调部、策划部和票务中心。可是要把真正的工作作好，还需要深入的研究。像票务中心不但要把宣传做好，还要了解相关的票务信息，了解机票的折扣情况，在相应的时间为客人预定机票，为公司赢得更多的利润。外联部的工作我觉得更是难，除了要与其他各大旅行社联系，笼揽更多的客人以外;还要为客人准备好一份完整的旅游流程，告知客人相关的注意事项。但这也许是我不会的缘故吧!常言道：“难者不会，会者不难。”

有一次，我接了一个电话是一个要去旅游的客人，他问了我很简单三个问题：去华东五市双飞六日游多少钱?华东五市是那五市?这游程是怎样的?我的回答都是：无语。虽然这次接听电话很失败，但对我的启发很大。从那天起我开始关注相关的信息，看游程、背价格等。其实许多事情都是这样，我们只有去做了，才知道不足的地方，才加以奋斗、努力。

旅行社的还有许多事情都是挺有意义的!虽然有许多让我们不满、气愤，但当我们回味的时候，却别有一翻滋味——甜甜的。

生活不是请客吃饭，上帝创造我们，就是要我们工作。在阳光旅行社见习的一个月一言难尽，但有一点是值得肯定的;它将为我以后的路子打下了牢固的基础，不管是就业、择业、还是创业。

呵呵!为理想而奋斗吧!

**旅行社心得体会最后一段篇九**

旅行社是以组织、安排、推广旅游活动为主要业务的经营性机构，是连接旅游目的地和旅游者之间的桥梁，是现代旅游业中必不可少的参与者。在这个日渐发达的时代，旅行社也不断地在发展壮大，在不断完善服务品质、拓展旅游市场、提高运营效率，本文将围绕着旅行社发展的心得体会，进行探讨和总结。

第二段：服务品质是关键。

旅行社作为旅游目的地与旅游者之间的桥梁，服务品质是旅行社发展的基础。尤其是在如今竞争愈加激烈的市场中，为了提高服务质量，旅行社需要从以下角度入手：一是要求员工具备专业知识和高素质；二是要关注服务流程，不断完善服务细节和服务环节；三是加强对客户满意度的调查与反馈，通过相关数据分析，不断完善服务质量。由此，旅行社才能在激烈的市场竞争中立于不败之地。

第三段：多样化产品是关键。

旅游产品是旅行社的核心竞争力。提供多样化的产品是促进旅行社发展的重要手段。旅游产品的多样化可以从产品创新和推广两方面入手。创新是通过创造性的思路，加入更多富有特色的游览项目或景点，吸引更多游客；而推广则是将旅游产品推向更大的市场，加大宣传力度，提高知名度。这样才能够吸引更多游客，拓宽旅游市场发展空间。

第四段：信息技术的运用是关键。

在数字化、信息化的时代，信息技术已经成为各行业普遍运用的手段，旅游业也不例外。信息技术可以以全新的形式推广旅游产品，减少人工操作的错误率，提高工作效率，降低成本，是提高旅行社运营效率的重要途径。旅行社可以通过互联网平台或者软件应用，搭建网络预订系统，提供在线咨询功能、游客评价和经验分享平台。利用信息技术提高旅行社的服务品质和效率，将是未来发展的关键。

第五段：未来展望。

旅行社作为旅游产业中不可或缺的参与者，拥有着庞大的市场和发展潜力，未来的发展前景仍然十分广阔。但它面临着日益激烈的市场竞争、不断变化的旅游市场需求和技术的挑战。旅行社需要不断地提高服务质量、创新旅游产品、利用信息技术提高效率，才能在这瞬息万变的旅游业市场中不断前行、发展壮大。未来，旅行社需要更具创新性、积极进取心，将传统旅游与现代技术相结合，实现更广泛的发展和进步。

**旅行社心得体会最后一段篇十**

转眼间繁忙而充实的20xx年即将和我们擦肩而过，欣然回首所走过的每一步，除了收获了一年的辛劳，我们更多的是看到了工作中的.不足。只有不断的修正和完善才能使我社更加稳步健康的发展。努力使我们旅行社在众多社中形成品牌，真正成为百姓品质生活的先行者、服务行业的领头者。现紧紧围绕如何做好、做大、做强、激活旅游市场。现总结如下：

客观地讲，在20xx年一年的时间里，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，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。

缺点：知名度宣传力度不够。

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，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，才有了新闻旅行社的灿烂今天。缺点：导游员素质有待进一步提高。

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。

总结以上的经验，改善我们社以后的面貌。我们以后要做到以下几点：

为了让旅游服务质量能够得到有效的监督和检验，我们虽然已经开通了散客回访，团队同样也应该及时回访，不能单凭游客意见表来反映。我社结合自己的实际情况，参照旅行社服务标准和相关政策规定，制定一系列旅游服务质量标准，包括上门客人的接待标准、电话咨询服务接待标准、合同签订明示标准;质量回访制度，导游带团的有关规定等等，从个个环节监督旅游服务质量，加强了与游客之间的有效沟通，同时处处宣扬文明旅游的理念，使旅游服务质量得到了提高，变一方义务为双方权利，变被动为主动。

为了确保旅游市场，旅行社品牌的提升新客户、老客户、团队、散客都应该要做到常回访。每一个新客户在没有定下来及时回访，并做好详细的处理结果。实行一周一查。行程中的客户也应及时打电话跟踪，质量的好坏，及时汇报。每笔业务最少一个电话，落实到个人。行程结束了的客户要定期回访，每人每周10个电话，包括探访、拜访、回访。只有常沟通才能进一步的了解旅游市场，拉笼客人，保证客源。

总之20xx年是我社不断积累经验、团结奋进的一年，展望20xx年，我和我部门的员工们将投入更大的热情，我们有信心在这一年里把旅游部的工作在提升一个台阶。尽心尽力为旅行社的发展和壮大作出应有的贡献。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，为新闻旅行社的旅游经济腾飞做出我们应尽的贡献!

**旅行社心得体会最后一段篇十一**

xx旅行社成立于xx年5月，是由一批优秀的管理人员和高素质的导游队伍组成，以现代制度运营的旅游企业，在总经理周海鸥的领导下和淮安各界的关心与支持下，连续两年(xx、xx年)旅游业务销售总额位居全市首位。本社多年以来一直以“服务创品牌，满意在东方”为立社之本，以“诚誉、守信、兑诺、前瞻、安全”为服务宗旨，热心为新老客户服务。

二、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旅行社，社与社之间的竞争、人与人竞争的激烈程度。在旅游业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。

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。

实习期间我了解到以下几点：

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。旅行社是为人们旅行提供服务的专门机构。旅游活动的发展是旅行社得以生产和发展的前提条件，从行业性质来看，旅行社属于服务业。为旅游者提供食、住、行、游、购、娱的六方面服务。

从20世纪20年代我国第一家旅行社创立，随着我国国民经济的发展、国家政策的开放与完善，旅游景点的不断开发，我国的旅行社的数量快速增长，并且服务质量也不断提升。我国的旅行社按照经营业务范围划分为：国际旅行社和国内旅行社。国际旅行社经营入境旅游业务，出境旅游业务和国内旅游业务;国内旅行社专门经营国内旅游业务。

4.旅游资源环境的好坏直接影响旅行社的经营.生态旅游地收入障碍可以是下几种：

(1)经济与环境的矛盾，这集中体现在门票收入与可容纳游客量的矛盾上。大量旅游者的介入必然对旅游地的生态环境造成威胁，控制游人数量又使经济收益受限。

(2)经济水平和产业结构的向限。即在经济发达地区,旅游业促动其他行业部门而产出的间接经济效益远远大于旅游直接收入，而生态旅游地通常位于生态条件优越，人工干扰程度低的地方，这些地区大多经济落后，交通不便，生态旅游地由于受经济发展水平和地区产业结构的局限，对于旅游的强拉动力的反馈水平低，最终间接收入低.。

(3)旅游收入漏损。由于旅游地经济体系和产业结构不完善，对旅游经营所需要产品的数量、质量供给能力不足，需要大量向外购买产品和服务，致使旅游供给市场为区外经济实体控制。世界上优秀的生态旅游地多位于发展中国家和地区，而发展中国家和地区由于自身的局限，旅游收入的漏损现象尤其普通.。

(4)生态旅游环境污染，旅游地乱收费等现象阻碍着旅游业的发展，生态旅游地的诸多收入障碍必然导致分配障碍，造成各利益主体间的矛盾。

任何一方利益得不到保障都会带来负面影响，对经营者服务者分配不足会导致决策不合规范，服务质量下降，欺诈宰客行为增加，败坏旅游地的形象等，对景区分配不足会造成资源环境保护得不到物质保障，进一步的开发建设无法实施。社区居民参与分配不足，旅游地达不到预期的经济发展的目标，而旅游者进入旅游地对自然人文生态的干扰，造成居民与旅游者之间的矛盾纠纷增加，此外，由于生态旅游地居民生活水平低，可能出现伐木，偷猎等现象，造成对旅游资源环境的压力。

全国旅游及旅行行业最具领导地位的论坛组织-----世界旅游及旅行理事会积中国未来xx年旅游及旅行行业前景十分乐观，预计到xx年旅游及旅行业年增长率为10.9%旅游业在促进中国经济和社会发展方面有着巨大的经济潜力。

xx年中国旅游业对gdp的贡献为8400余亿元人民币。据中国旅游局预测，2025年全国旅游业总收入33000亿元人民币，相当于国内总产值的8%，真正成为国民经济的支柱产业，虽然中国旅行社有着美好的前景，但是中国旅行社的现状并不客观。

这主要表现在我国旅行社的业务范围目窄，多为经营团队旅游，观光旅游来充分挖掘市场潜力，国际旅行社的自主能力差，其国际业务多为接待外国旅行社发来的团队，而且虽然旅行社的数量很多，但是却表现出散而弱的现象。

以下是我在看的一些材料后，对于中国旅行社的一些想法，首先是完成旅行社在市场中的定位，从而更实际的认清现状与前景然后根据定位确定旅行社发展的主要客源，根据客源的特点创立具有代表性的品牌。巩固旅行社的核心产品的位置，当品牌开始生效后，逐步有规划的拓展旅行社的业务范围，在这一过程中决定成败有如下几个方面的影响因素：网络化的科学技术和现代化的科学的管理方法。

1.市场定位：对市场进行分析调查，认清旅行社在旅游市场中的位置，中国旅游业从80年代兴起，随着经济的发展，旅行社也在不断的向专业化的方向发展，虽然我们完成了开拓阶段，但是如何能够使中国的旅行社在世界崛起，仍然处于一个发展探索阶段，尤其是加入了世界贸易之后中国旅行社更是面临了空前的机遇和挑战。

2.机遇：加入世界贸易组织后，中国的旅行社业也逐渐认清了自身与世界水平的差距因此有助于推动旅行社加快了适应服务贸易的国际化，汲取国际旅游市场在管理等方面的先进经验，从而改善中国旅行社中的一些禁锢的理念增加我国旅行社的竞争力，借鉴国外一些现代信息技术，他为中国的旅行社开辟了一个前景美好的`国际市场，这样就可以增加来华人数增强旅游经济的效益.。

3.挑战：对方旅行社的介入，给中国旅行社带来了很大的压力，使得中国的一些中级旅行社在激烈的竞争中失败后难在崛起，对方旅行社在经营管理方式上的丰富经验使其拥有了很强的应变能力，对方合资旅行社的数量，会导致行业竟争进一步加剧，客源市场竞争，营销网络，人才的激烈竞争，外企的优厚待遇，导致人才流失现象，中国信息技术及互联网技术的弱势，使得中国在旅游市场上的竞争力显得较弱。

一.加强旅游知识产权的改革。我特别留意报纸杂志上旅行社打出的广告，我发现旅行社虽各异，但各旅行社所列出的旅游路线都几乎相同，在行程用餐、住宿、交通等各方面大同小异。因为旅行社产品的单一相同，导致各旅行社大打价格战，各旅行社都尽量压低一条线路的价格，这必然会导致服务质量的下降，而旅行社又不愿去开发新的旅游路线，旅游产品，因为一条新的旅游路线的开发需要大量的人力物力财力，花费成本很大。

而且新的线路开发出去以后很快会被其他旅行社抄袭使用，这样会使旅行社的竞争力减弱，所以加强旅游产权势在必行，还不光是保护旅行社的权利，更是为了广大消费者能体现新的惊喜。

二.导游人员服务质量下降。导游人员中，他们的带团经验都非常丰富，平均来说都有2.3年的工作经验。他们的学历相对于其他地方来说学历算是高的，都有导游证，但全是初级.中高级导游人员没有，都为中文导游，外语人才缺乏，这些导游基本工资较少，一般赚钱多少与出团次数挂钩团多赚的也多。

三.旅游时间的季节性：

(1)旅行社行业的季节性特点是由旅游市场上的旅游需求的季节性所形成的，造成旅游需求的季节性变化的原因主要是小旅游目的地的自然气候条件，旅游活动受自然气候条件的影响较大。一般来说，气候适宜的季节有利于吸引大量的休闲旅游者前来观光、度假，而严寒酷暑等恶劣气候则不利于旅游者的旅游活动。

(2)旅游客源地的休假制度。充足的闲暇时间是旅游活动的前提条件之一，节假日期间。人们外出旅游的时间成本较小，而在平时，人们外出旅游的时间成本则较小。旅游需求的旺季和淡季就是在以上两个因素的共同作用下产生的。

旅游需求的季节性使旅行社行业的经营活动呈现出明星的淡季和旺季的差别，由于旅行社行业的供给在短期内为刚性，而旅游市场上的旅游需求的弹性却很大，从而导致在旅游旺季时，旅行社受接待的限制，面对蜂拥而至的旅游者却往往只能满足其中一部分人的需求，无法接待更多的旅游者，从而失去赢得更多收入的机会，相反，到了旅游淡季，随着前来的旅游者人数锐减，又造成旅行社接待能力的闲置和各种旅游资源的浪费。

在实习期间使我认识到旅游业对地区及至国家的重要性，补充了理论知识的局限性，提高了实际的业务能力，对旅行社这一行业有了更深入的体会。

**旅行社心得体会最后一段篇十二**

旅游业的发展已经成为了一个国家甚至一个地区发展的重要标志之一。而在旅游业中，旅行社作为旅游产品的供应商和旅游服务的提供者，其角色不可小觑。而本文主要就是围绕着“设立旅行社”的主题，阐述一下设立旅行社的心得体会。

在市场经济大潮的推动下，旅游业的发展势头迅猛，相关的旅游服务供应企业也日趋增多。而设立旅行社的必要性就在于旅游需求日益增长的情况下，旅游市场提供的服务也越来越繁多，而消费者对旅游产品的选择和评价更加细致和深入。这种情况下，旅行社的出现，不仅为消费者提供了更加便捷、高品质的旅游服务，同时也成为了旅游目的地的推销者和旅游企业的有效合作平台。

每一家旅行社都有自己的发展道路。从实践经验中得出一些结论可为后续的经营管理提供宝贵的参考，比如：

第一，在设立旅行社的初期，需要有一位资深的专业人士担任负责人，这样才可能保证企业日常运转的高效与稳定。

第二，建立健全的管理制度和流程是非常关键的，要做到规章制度、人员分工明确，有严格的监督考核制度，以确保企业健康成长。

第三，随着旅游市场的变化，旅行社的服务产品、销售渠道、市场战略等也需要不断跟进、调整。要进行市场调研，及时跟踪旅游动态，提取最新鲜的市场信息。

第四，建立健全的人员培训体系，提高员工的专业素质和服务技能是非常必要的。只有让员工的素质不断提高，才能够随时应对不同客户的需求。

第五，与其他旅游企业建立良好的合作关系。建立合作关系不仅能够为企业提供更多的资源，而且还能够吸引更多的顾客。

在旅行社的管理模式中，最常见的就是代理模式、自营模式和混合模式三种。

代理模式是以其他旅游企业的产品为主，主要是代理销售其他企业的旅游产品，旅行社仅仅是提供旅游信息，促成产品的交易，而收取一定的服务费用。

自营模式是完全由旅行社自己承担和推出旅游产品，所有的开支和收益都是由旅行社自行承担，兼顾销售、行程安排、服务质量、信息沟通等方面。

混合模式是代理模式和自营模式的混合，不仅能够扩大产品类型和范围，也能够及时应对市场变化。

第五段：结论。

在旅游消费日益增长的情况下，前景光明的旅行社对旅行行业发展具有重要作用。它不仅是旅游目的地的推荐者和旅游产品销售者，更是保障游客安全和旅程愉悦的旅游服务提供者。但是旅行社的成功需要考虑到许多因素，例如服务质量，成本与效益平衡，管理制度等多方面因素。只有在不断地调整和管理中，加强服务和管理的品质，才能够获得持续稳定的经济效益，为本国和外国游客提供更好的服务。

**旅行社心得体会最后一段篇十三**

秋风瑟瑟，落叶归根，在风的吹动下，秋的季节开始收获着，在我的眼里，秋最美的不是落叶而是收获。

二十岁的人生，不知是青春的开始还是结束。20\_\_年7月11号，贵州假日旅行社，我开始了我的实习。这是是检验我们理论知识的时候，我相信我是一个经得起考验的人。“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行。”在学校总以为自己学得不错，一旦接触到实际，才发现自己知道的是多么的少，这时才真正领悟到“学无止境”的含义。

在短暂却又漫长的实习期间，我就如初生的婴儿般，整个社会对我而言都是陌生的。离开学校，进入社会，我还需不断的学习，这正印证了那句“活到老，学到老”。不断成长的我，是那么的忙忙碌碌，贵阳的大街小巷，贵州的秀美河川，处处都有我曾驻留的身影。

（在安顺的火车站出站口，从成都开往贵阳的火车已经到站十分钟了）。

马上就要开始我作为导游的第一次工作旅行，他们来自成都，就在我聚精会神的在旅客中寻找我的旅游团成员的时候，一位男同胞向我挥了挥手，通过短暂的交谈，我知道了他是这次贵州之旅的全程陪护导游，而我，作为地区接待导游，我们将会一起度过愉快的三天。

在他们用完早餐以后，我们就开始出发，首先第一站便是贵州著名的安顺黄果树瀑布。在我的印象里，那是孙悟空的水帘洞。客人与我都是第一次来到黄果树瀑布，终于可以亲眼目睹了心情都是比较兴奋的，都拍了好多的照片。由于是第一次，对线路不是很熟悉，在进入水帘洞的时候，只顾着提醒客人小心地滑，但我自己却摔了一跤。准备工作的不充分，给了我足够的教训：在外工作，不仅得保证客人的安全，更得好好保护自己。自此以后，每一次带团，我都做好充分的准备工作，比如：景区观赏线路，行车、停车地点，景区环境，当天景区的天气预报，景区周边餐饮食宿位置等等。所以，一直到现在，每一次出行工作都顺顺利利。

在行车途中，我都向客人们演讲导游词。这可是旅游行程的重要组成部分，它能让旅客们在到达景区（景点）之前，便能对景区有一个初步认识，能让旅客们知道景区（景点）除了最出名的这个地方，还有很多鲜为人知的美丽。语言文字给人以意境，风景名胜给人以色彩，二者结合，便能感受大自然的鬼斧神工。因为旅行线路的不固定，我几乎都快把我们整个贵州都说了一个遍。每次出行，我都事先准备好演讲稿，这样不仅让我对贵州有了一个全新的认识，更提高了我的语言表达能力及写作能力，我一直都记得我第一次演讲的情形：语无伦次。渐渐地，语言丰富起来，渐渐地，有了感染力，渐渐地，不是那么害羞，变得大方。我还交到了很多外省的朋友。我们一起合拍了很多照片呢。

因为带团基本都是导游自己一个人全权负责，所以得兼顾全局。住宿地点是否舒适安静，餐饮地点是否味美地道，娱乐项目是否安全有趣，旅游的消费，与人的相处等等一些列问题都得考虑到。因此，不仅提升了我做事的大局观，而且我的眼界也同样变得宽阔许多，我懂得了规划资金使用，懂得了与人相处之道，懂得了花最少的时间最多的事。

**旅行社心得体会最后一段篇十四**

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20xx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。

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，将直接决定工作的生命力。一个在事业上成功的人，必是两种能力能够很好地协调发展和运作的人。

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：

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;。

在新的一年里，我希望和公司共成长，求发展，互助共赢!

不知不觉间，来到xx国际旅行社已经有四个月时间了。在工作中经历了很多冷暖，同样认识了很多良师益友，学习到了很多旅游服务经验教训。回首过去，展望未来!过去的一年里，在公司的指引下，在部门领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我的工作学习得到了不少的进步。

无论是个人能力和与客户交际沟通都在不断提高和完善。感谢公司领导给我的成长空间、信心。在这几个月的工作时间里，通过公司的大力宣传以及自身的不懈努力，在接待收客上取得了一定的成果。但也存在诸多不足。回顾过去一年，现将工作总结如下：

一、工作总结。

自9月初进入公司以来，任光谷负责人期间。我工作负责，在公司各部门以及各门市的工作人员对我的指导和帮助。在中秋、国庆、重阳节期间我们光谷门市的收客情况都比较理想。这些成绩的取得是与我们公司全体员工的共同努力是分不开的。

在门市值班期间，认真接听每一个电话，并且记下每一位客户的相关信息。在客人有意愿跟团的前提下，适时的向客人咨询并耐心向客人介绍公司的出团信息和优惠情况。客人办证期间，主动给客人提供最简单快捷的乘车路线，做到了为客人服务的要求。这些得到了客人的好评，对公司的宣传有一定的作用。

二、工作中存在的问题。

经过4个月的学习，我发现在自己离一个职业化的接待人员还有差距，主要体现在工作技能、旅游知识的不丰富和旅游地的不够了解。这些是我在工作中不断磨练和提高自己的地方。

前台是展示公司的形象、服务的起点。对于客户来说，前台是他们接触我们公司的第一步，是对公司的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了公司的形象。同时，公司对客户的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我一定要认真做好本职工作。

作为一个优秀的接待人员，客户参观时我将时刻注重保持良好的服务态度，将热情的接待。在合适的环境下向客户宣传公司文化，巧妙回答客户提出的问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。在业余时间我将加强学习一些关于电话技巧和礼仪知识。不断的为自己充电，以适应公司的快速发展。

四、工作计划。

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在新的一年里我将加强学习，努力工作!认真学习公司的旅游政策和相关路线的风土人情，努力使个人专业素质和工作效率全面进入一个新水平，为公司发展做出更大更多的贡献。

投身旅游这个事业已经8年了，8年了，抗战都可以结束了，可是我们的事业距离我们的梦想还很远。我常常自责自问：为什么自己总是会迷惘?能不能再快点?专家来了，我们听了人家的讲课，总是觉得飘飘忽忽把握不住，同行到一起也会总结，但总是观点太多办法太多最后觉得一切就像没说。

于是我们先是去了一趟桂林和张家界，又在元旦的第一天踏上了火车，到了武汉，找到了今年认识的一家组团社老总座谈，一路走一路思考，觉得自己真的好像明白了很多。

我们要对旅行社这个行业做一次认识，旅行社不是人贩子，不是二道贩。他是这样一个组织：能带给广大游客一个充满新奇快乐幸福安全的旅游体验的组织机构，你做到了，游客就会高高兴兴的打开钱包，你就是个称职的旅游经理人。这个过程中大多环节由地接社来负责落实，所以地接社的重要性一点不比组团社差。有的旅行社说组团社是上游，人家不给地接社发团就地接社饿死了，这些想法真的不对。大家都会在淡季的时候去做外联去开拓市场，是不是很多时候觉得组团社的经理总是对自己的宣传彩页呀还是行程安排以及报价总是不屑一顾?为什么呢?不是人家不礼貌不专业，是自己的东西对人家来说就是垃圾，没有用处。商人的眼光很敏锐的，他们不会放过对自己的生意有促进的任何机会，他也不想把时间多浪费在一个对自己无益的陌生人身上哪怕一秒。

可如果你说：你好经理，一，我现在手里有几条精品线路.够新颖独特，科学合理，并且富有竞争力，您感兴趣吗?二，经典常规的线路如果您要和同行竞争，和我合作，我敢保证您一定拿下，顺利签约。够了吗?够了，组团社经理每天不就是想着这些事情吗?他会给你倒杯茶，请上座，愿听其详。拿你当他贵宾。敢这样给组团社承诺需要自己在家练好内功，一定要去挖掘自己的亮点，提高自己的实力，人有的我优，人无的我有，自己把吃住行游购娱每个环节好好打量一番，看自己能在哪些方面再做的好一点，对了好一点不行，只有好的不是一点你才会脱颖而出。只有这样替组团社着想的地接社，才会挺起腰杆不求人才会被组团社认可接受。双方真正的成为互惠互利的合作伙伴。

大家常抱怨组团社压价，组团社抱怨客人压价，最后追根求源大家一致认为问题出在游客身上了，我不认同。现在老百姓小到买个蔬菜也会选择绿色无污染的菜，大到在网上不厌其烦的比较各种轿车的性价比，大家是不是低估游客的智商了?山寨版的手机很仿真，但消费者却就是不认账，即使真的需要买，也会抱着图一个便宜，一再的砍价，相反那些品牌机就是一分钱不便宜照样卖得火爆。所以不管组团社还是地接社都需要去开发有竞争力的产品，总是去仿制别人的组团社以及地接社终究会被市场淘汰，并且这个速度会越来越快。我们国家南方那些城市不都正在面临产品亟待升级的窘境吗?低价注定不够，市场需要高质。

我们常常还面临一个问题，很多想法不错，却没有把它落实实施，大家把它推托到找不到高素质的人才上面来，旅行社需要一个精干的团队，有创意有干劲的朝气蓬勃的一群业务骨干是一家旅行社的生存根本。这又是个需要我们思考的新课题，但我相信通过发现，培养，管理，到最后留得下人才是大多数企业的不二选择。既然对公司这样重要，那就值得我们这些人拿出十二分的精力去做这些事情。

我们可以在全国这么多同类景区中脱颖而出，成为山水景区的一匹黑马，是他有自己独有的品味，独有的区位优势，创新的宣传方式，创新的营销理念和服务理念，才吸引来了大江南北和世界各地的游客来一睹她的芳容，并且留下他的脚步，选择在云台山如画如诗的美景里度过自己假期。我们四联也能做到，一份付出一分收获，相信通过我们的努力和智慧，一定会取得更好的成绩。

在海南省中国旅行社散客部50天的实习生活是我一辈子的财富，它对我的人生有很大的意义。我从一个懵懂无知的学生，走向旅游的工作岗位，我成长了……我渴望成熟，渴望走向社会，渴望大学四年的学习成果能尽快在工作岗位上发挥作用。

50天的实习生活，我尝到了心酸的滋味，从第一次受委屈的痛哭流泪，到后来的默默忍受，我成熟了，我懂得了“忍”的涵义。

由于我实习的地方离住的地方有点远，所以中午不回家，义务帮他们值班，这让部门经理很感动，很高兴。那是我实习的第2天，中午一点多的时候，我们部门的财务突然来了，她打电话给一个正在三亚带团的导游。从他们电话的交流中，我了解到导游身上的钱不多了，需要财务汇钱过去。“你没有其他银行的帐号吗?公司离建设银行很远，你换个银行吧。”“哎呀，你真麻烦，好吧，马上给你汇过去!”我听到财务很不耐烦地和导游打电话。“小叶，把这5000元汇到这个帐号上，快点去，导游急需用钱买景点门票!”财务听完电话把一张纸条塞给我，上面有导游的名字和银行帐号。

我才来海口几天，对地理一点也不熟悉，况且要我一个人拿这么多钱去银行，我很不情愿。“你坐22路，到省医院门口下车走几百米就到了，不远，快去!”我刚才明明听到他和导游打电话说去建设银行麻烦，自己不想干的事情就要去，她明明看我是个实习生，找我去跑腿。本来人生地不熟的，再加上她的态度，我马上拒绝了。

她根本都不听我解释，把一叠钱塞在我手上，让我马上去。作为一个新来的实习生，我也不敢得罪她，毕竟我还要在这个部门呆几十天。我忍气吞声地拿着钱，翘着嘴巴就走了。上了工交车，我担惊受怕地揣着5000元，生怕有什么闪失，同时心里不断地骂那个财务没有人情味。从昨天实习到今天要我帮她干事，我还没和她过一个字，就连笑都没笑过一下，整天看她拿着笔算来算去的，脸上没有一点表情。

由于一点也不熟悉路情，我找了很久才终于找到建设银行。银行的人很多，我等了好久才把钱汇到导游的帐号上，当我刚走出银行不远，天空下起了倾盆大雨，开始出来的时候还是大太阳，一下子又这么大的雨，真是倒霉!我跑到一个酒店门前等雨停，看着那么大的雨，我心里好酸。一个人在这个大的城市里为了自己的理想而努力拼搏着，所受的委屈只能自己望肚子里咽，我好想家，好想回到父母温暖的港湾，我甚至想放弃实习，回家过享受的生活。想到那些我的眼眶很湿润，从来都没有受过委屈的我，一进入社会就觉得自己那么的脆弱。

我知道自己不能那么脆弱，不能让别人看到我的泪水，我使劲看着报纸，希望报纸上的内容可以转移我的注意力，不去想自己所受的委屈。旅行社是六点钟下班，正当我要走的时候，部门的一个同事打电话叫我去组团部收团费一万元。

我本来受了委屈情绪很不好，再加上已经过了下班时间，况且还是一万元，对我来说可不是个小数目。她在电话里急了：“一万元算什么啊，你快去收回来，等下人家都要下班了。”我又一次无可奈何地去跑腿，心里怨恨死他们了。我到组团部找到财务，把收条给她。谁知她用很藐视我的眼神说：“你们散客补没人了?怎么叫你一个不懂事的人来!这钱不能给你，我又不认识你，出了事找谁?你不过是个实习生而已!”我听了这话再也受不了了，我哭着跑回了办公室。部门的人看我两眼泪汪汪的，都很心急问我怎么了，可我就是不说，心里太委屈了!经过部门的人打电话跟组团部的财务协商，我又一次来到组团部，流着泪把钱收回来了。我记得当时在部门那么多人面前毫无顾忌地哭着，我心里真的好难受，我从小到大还没受过这么大的委屈，这才是我实习生活的开始啊!

他们都关切我怎么了，我哭着摇头，拿起包就跑了……一路上，我一直抽泣着，我好想家，好想爸爸妈妈，我深刻体会到了一个人的孤独无助。一个女孩子在一个陌生的地方，什么事都要自己独自面对与承担，我觉得自己的肩膀好重啊!现在只是一个实习而已，我就这样的脆弱，以后进入社会呢?我从来都是一个不服输的人，我从来都是一个自立的人，我不能让别人看扁了，我还是那个让别人羡慕和称赞的坚强女孩。我已经习惯了独自承受，所受的委屈，所经历的不愉快，我从来都不会向父母倾诉，我只会把自己好的一面告诉他们，让他们因为而快乐。

我把自己所受的委屈与不快都写进了日记，突然发现那些所谓的委屈也并不是什么大事，只是自己太脆弱了而已。我的手机一只响着，是部门的同事们对我的问候，他们都发短信来安慰我，这让我一下觉得很温暖，很惭愧……从此以后我遇到不高兴的事情，或者受了什么委屈，我再也没有流泪，而是用宽大的胸襟去理解“委屈”，用忍的态度去解决事情，我真正体会到了“忍”的内涵，它可以消除很多矛盾，也促使一个人成长。

转眼间繁忙而充实的20xx年即将和我们擦肩而过，欣然回首所走过的每一步，除了收获了一年的辛劳，我们更多的是看到了工作中的不足。只有不断的修正和完善才能使我社更加稳步健康的发展。努力使我们旅行社在众多社中形成品牌，真正成为百姓品质生活的先行者、服务行业的领头者。现紧紧围绕如何做好、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，在20xx年一年的时间里，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，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。

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，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，才有了新闻旅行社的灿烂今天。缺点：导游员素质有待进一步提高。

(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。

总结以上的经验，改善我们社以后的面貌。我们以后要做到以下几点：

第一勤学习。

第二抓质量。

为了让旅游服务质量能够得到有效的监督和检验，我们虽然已经开通了散客回访，团队同样也应该及时回访，不能单凭游客意见表来反映。我社结合自己的实际情况，参照旅行社服务标准和相关政策规定，制定一系列旅游服务质量标准，包括上门客人的接待标准、电话咨询服务接待标准、合同签订明示标准;质量回访制度，导游带团的有关规定等等，从个个环节监督旅游服务质量，加强了与游客之间的有效沟通，同时处处宣扬文明旅游的理念，使旅游服务质量得到了提高，变一方义务为双方权利，变被动为主动。

第三常回访。

为了确保旅游市场，旅行社品牌的提升新客户、老客户、团队、散客都应该要做到常回访。每一个新客户在没有定下来及时回访，并做好详细的处理结果。实行一周一查。行程中的客户也应及时打电话跟踪，质量的好坏，及时汇报。每笔业务最少一个电话，落实到个人。行程结束了的客户要定期回访，每人每周10个电话，包括探访、拜访、回访。只有常沟通才能进一步的了解旅游市场，拉笼客人，保证客源。

总之20xx年是我社不断积累经验、团结奋进的一年，展望20xx年，我和我部门的员工们将投入更大的热情，我们有信心在这一年里把旅游部的工作在提升一个台阶。尽心尽力为旅行社的发展和壮大作出应有的贡献。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，为新闻旅行社的旅游经济腾飞做出我们应尽的贡献!

不知不觉间，来到xx国际旅行社已经有四个月时间了。在工作中经历了很多冷暖，同样认识了很多良师益友，学习到了很多旅游服务经验教训。回首过去，展望未来!过去的一年里，在公司的指引下，在部门领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我的工作学习得到了不少的进步。无论是个人能力和与客户交际沟通都在不断提高和完善。感谢公司领导给我的成长空间、信心。在这几个月的工作时间里，通过公司的大力宣传以及自身的不懈努力，在接待收客上取得了一定的成果。但也存在诸多不足。回顾过去一年，现将工作总结如下：

一、工作总结。

自9月初进入公司以来，任光谷负责人期间。我工作负责，在公司各部门以及各门市的工作人员对我的指导和帮助。在中秋、国庆、重阳节期间我们光谷门市的收客情况都比较理想。这些成绩的取得是与我们公司全体员工的共同努力是分不开的。在门市值班期间，认真接听每一个电话，并且记下每一位客户的相关信息。在客人有意愿跟团的前提下，适时的向客人咨询并耐心向客人介绍公司的出团信息和优惠情况。客人办证期间，主动给客人提供最简单快捷的乘车路线，做到了为客人服务的要求。这些得到了客人的好评，对公司的宣传有一定的作用。

二、工作中存在的问题。

经过4个月的学习，我发现在自己离一个职业化的接待人员还有差距，主要体现在工作技能、旅游知识的不丰富和旅游地的不够了解。这些是我在工作中不断磨练和提高自己的地方。

前台是展示公司的形象、服务的起点。对于客户来说，前台是他们接触我们公司的第一步，是对公司的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了公司的形象。同时，公司对客户的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我一定要认真做好本职工作。

作为一个优秀的接待人员，客户参观时我将时刻注重保持良好的服务态度，将热情的接待。在合适的环境下向客户宣传公司文化，巧妙回答客户提出的问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。在业余时间我将加强学习一些关于电话技巧和礼仪知识。不断的为自己充电，以适应公司的快速发展。

四、工作计划。

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在新的一年里我将加强学习，努力工作!认真学习公司的旅游政策和相关路线的风土人情，努力使个人专业素质和工作效率全面进入一个新水平，为公司发展做出更大更多的贡献。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找