# 旅行社岗位实践小结(9篇)

来源：网络 作者：风起云涌 更新时间：2025-04-17

*人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。旅行社岗位实践小结篇一2...*

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

**旅行社岗位实践小结篇一**

20xx年7月8日至8月6日

南京教育旅行社

旅行社实习20xx年暑假的旅行社实习，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。

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。阻。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。

**旅行社岗位实践小结篇二**

通过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。

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。

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。

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。

**旅行社岗位实践小结篇三**

时光荏苒，瞬间即逝。转眼间大学生活已剩最后半年。然而一切如梦初醒，揉揉眼就面临着要离开生活学习了四年的母校，踏入社会接受社会考验的时候了。

为增加实践经验，我利用学校安排的课程实习时间，再根据自身的优势及专业能力，找到了相关于本专业的实习单位及岗位。并在规定的时间内在企业完成相关的实习任务。

经朋友的帮助，我有幸在海口通达假日旅行社进行为期两个月的实习生活。我很感谢朋友以及公司给我这样的难得机会，同时由衷地感谢公司同事在此期间对我无微无至的照顾以及帮助。

20xx年1月1日—3月1日，我在海南省海口市通达假日旅行社进行了为期两个月的实习活动，在实习期间，我主要以旅游市场调研和办公室文秘类工作为主。在这两个月的实习工作中，我得以亲身体验社会，学到了很多在课堂上学不到的知识，并获得把课堂教学的理论知识与社会实际实践相结合的机会。通过这次实习，我对旅行社的经营、管理及组织结构有了初步的了解，在实践中使我认识到旅游业的一些基本情况，以及其对地区乃至国家经济发展的重要性，并补充了自己有限的理论知识，提高了实际的操作能力。

海南通达假日旅行社有限公司位于海南省海口市大英路69号嘉茂大厦3楼，是经过国家旅游局、海南省旅游局批准，省工商局注册的具有法人资格的私营专业旅游企业，是足额交纳旅游质量保证金的单位，注册资金50万元。被评为“海口市十佳国内先进旅行社”，在20xx年3月全国旅游业消费者满意度调查活动中被中国旅游监督管理委员会评为“全国旅游业十佳信誉单位”。

公司拥有一支职业道德良好、业务水平高的业务策划人员及训练有素、熟练各种语言、服务水平高的专业带有队伍，数名导游历年来被评为“海口十佳导游”称号。公司秉承“宾客至上，信誉第一、优质服务”为宗旨，竭诚为旅客提供“食、住、行、游、购、娱”等一条龙服务。

我从1月初应聘进入公司至离开，员工稳定在80人左右，公司主要业务为专业海南地接，计划团队，常规纯玩散客，会议自由人，高尔夫，自驾车等。

在海南学习生活了四年，对海南省也有个一个大概的了解。海南省作为一个岛屿，四面环海，气候怡人，具有得天独厚的旅游资源，海南省的旅游业发展前景非常的美好。我学的是市场营销专业，平日里上课很少涉及旅游方面的知识，出于对海南旅游发展前景的看好，我平时经常看些有关旅游方面的书。旅行社作为旅游业的承载者，具有极其重要的战略意义。所以，这次毕业实习单位我选择旅行社，希望通过社会实践，能对海南旅游业有更进一步实质性的了解。同时，在实习过程中注意培养自己的自学能力、动手能力、理解能力、为人处事能力以及思维能力等。进一步巩固和理解在课堂及书本上所学的知识，培养和提高理论联系实际的能力，更好的为建设社会主义伟大事业而奋斗。

（一）办公室文秘类工作

由于第一次较正式的步入社会，走进公司上班，加上领导对自己的具体工作能力等方面不是很确定，所以在通达假日旅行社实习的第一个月里，公司并没有分配什么重要的任务给我，仅仅是一些办公室里杂乱的工作，比如：取文件，送文件，打印，接电话，打扫卫生，整理办公室，倒开水等。虽然这些只是杂乱的`小事，但我并没有抱着随意的态度，而是对每件事都很认真的去处理，我个人觉得连小事都不能做好的人，就别提做什么大事了！

经过一个月基础性的工作后，我与公司同事和领导进行了相互了解，彼此间建立了一定的信任感和亲近感，并且使我学会了一定的社会交际，提高了自己为人处事的能力。

（二）旅游市场调研

随着市场经济的不断发展，市场营销学正不断地向旅游行业渗入，现已形成了旅游市场营销学，并逐渐地完善。市场调研作为市场营销的一部分，有着最为基础和重要的意义。

在公司实习期间，我有幸得到了一次实践性地市场调研活动，真是兴奋之极。在学校里，经常听老师讲些有关市场营销和市场调研的理论知识，偶尔有些实验性地模拟调研，但从没有过如此正式地社会调研。对我来说，这次绝对是一个把四年来所学的理论知识与社会实践相结合的机会，所以我本人非常的慎重与认真。

在做市场调研的整个过程中，我表现得相当活跃与积极。调研前期进行了调查问卷设计，以及调研对象分析，很多观点还得到了上级和同事的认可与赞许。市场调研中期，也就是正式有对象性的社会调查，我和同事们以小组的形式进行，按区域分配，我所在的小组负责海甸岛一块。我们接到任务后，我提议以街区为单位，每人负责一部分，分头行事，完成后到kfc集合，这样可以有效利用人员，在最短的时间内完成任务，同事们都表示同意。于是，充满激情、汗水、劳累与期望的一天就这样的开始了。回到公司，我们进行问卷统计与分析后，把结果交给了负责人。领导看了市场分析后对我们赞扬了一翻，晚上还请大家去happy。

经过此次调研活动，我对海南旅游市场有了更进一步的认识了解，特别是顾客这一块，也对自己有了更深的认识，发现了许多不足之处，需要更努力地不断学习提高。

虽然第一次进旅行社工作，并且仅有短短的两个月，但通过近期的观察与思考，以及平日在学校里老师悉心的教育，我对海南旅行社的发展也有一些粗浅的想法与建议。

目前，海南旅行社主要面临着三大问题：

第一，同行业激烈的竞争。从海南建省并确定旅游业为海南经济支柱性产业之一到现在，包括大大小小，国内国际的旅行社不下160家，特别是90年代，海南省经批准注册的国内、国际旅行社达1千多家。面对一个海南，在有限的旅游资源开发下，共同存在着如此多的竞争者。所以，海南旅行社面临着极为激烈地竞争。

第二，优秀员工流失问题。现在很多企业都面临着一个共同的问题，那就是优秀员工的流失，旅行社作为服务性企业，人员具有高流动性。我在公司实习的短短二个月中，就有一位优秀的导游想离开，但不知道经理用了什么方法留住了她。这不是一个小问题，人才的流失将带来一系列问题，如企业机密泄露，客户流失，成本上长升等。所以，旅行社应该重视这一问题。

**旅行社岗位实践小结篇四**

旅行社计调工作之我见 自参加工作以来，才发现书本上的知识与实际问题的差距很大，对旅行社这一行业也渐渐有了较进一步的了解。

旅游接待工作首先代表了旅行社的形象。它具有以下性质和特点：

由于旅游产品具有很强的综合性，包含了住宿，餐饮，交通，娱乐，游览，购物等服务项目，接待的过程就是上述服务实现的过程。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，所以，接待工作要遵守两个原则：一是必须坚持四项基本原则，严格按照党的方针政策办事；二是要切实遵守外事纪律和旅游工作的各项规章制度及有关工作细则。

在旅行社中，计调首当其冲成为其一个形象代表。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\"，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。计调人员提高工作效率，避免差错应注意以下几个方面的问题。

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，养成使用\"多关照\"，\"马上办\"，\"请放心\"，\"多合作\"等\"谦词\"的习惯，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，它像\"花蕊\"一样吸引四处的\"蜜蜂\"纷至沓来。

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。

\"5定\"（定房，定票，定车，定导游员，定餐）是计调人员的主要任务。随着海南旅游市场的需要，现在增加了一个\"定高尔夫球\"。共\"6定\"。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。这很像火车货运段编组站，编不好，就要\"穿帮\"，\"撞车\"，甚至\"脱节\"。俗话说：\"好记性不如烂笔头\"。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24小时，能解决的马上解决，解决问题的速度往往代表旅行社的作业水平，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 不能模棱两可，是似而非。

组一个团不容易，往往价格要低质量要好，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。

**旅行社岗位实践小结篇五**

题目:旅行社计调工作之我见

专业班级: 海南大学旅游学院xx级旅游管理专业(导游与旅行社管理)

姓名:孙慧慧

学号:xx923126

个人联系电话:13976723772

实习所在单位:三亚热岛假日旅行社

实习单位地点:海南省三亚市通港大酒店七楼708#

实习单位电话/传真:38257667(10条线)/ 88260630(两部)

实习岗位:计调

实习单位指导教师:翁总/潘经理

实习起始时间:xx.10.25

实习结束时间:xx.04.25

满分20分

实际得分:

评分依据:

学院指导教师签名确认:

旅行社计调工作之我见

我们公司的全称是中国青年旅行社三亚分社-三亚热岛假期商旅服务有限公司.位于车水马龙的市中心.公司总共有10条电话线,2部传真机.在三亚这块旅游胜地中心占有自己的一席之地,和其他旅行社一样,负责代订客房,订高尔夫球,订机票,提供车辆出租,承接旅游团或会议团,设计旅游路线等.在订房这一块,我们海南什么酒店都订,无论有无协议.但大部分是五星,四星的酒店为多,尤其以亚龙湾的酒店为先,主推喜来登.

自参加工作以来,才发现书本上的知识与实际问题的差距很大,对旅行社这一行业也渐渐有了较进一步的了解.

旅游接待工作首先代表了旅行社的形象.它具有以下性质和特点:

由于旅游产品具有很强的综合性,包含了住宿,餐饮,交通,娱乐,游览,购物等服务项目,接待的过程就是上述服务实现的过程.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,所以,接待工作要遵守两个原则:一是必须坚持四项基本原则,严格按照党的方针政策办事;二是要切实遵守外事纪律和旅游工作的各项规章制度及有关工作细则.

在旅行社中,计调首当其冲成为其一个形象代表.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\",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.计调人员提高工作效率,避免差错应注意以下几个方面的问题.

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,养成使用\"多关照\",\"马上办\",\"请放心\",\"多合作\"等\"谦词\"的.习惯,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,它像\"花蕊\"一样吸引四处的\"蜜蜂\"纷至沓来.

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.

\"5定\"(定房,定票,定车,定导游员,定餐)是计调人员的主要任务.随着海南旅游市场的需要,现在增加了一个\"定高尔夫球\".共\"6定\".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.这很像火车货运段编组站,编不好,就要\"穿帮\",\"撞车\",甚至\"脱节\".俗话说:\"好记性不如烂笔头\".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24小时,能解决的马上解决,解决问题的速度往往代表旅行社的作业水平,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 不能模棱两可,是似而非.

组一个团不容易,往往价格要低质量要好,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.

**旅行社岗位实践小结篇六**

前言：根据我院旅游管理专业的教学计划，我于20xx年x月x日——20xx年x月x日，在xx旅行社进行了为期一个月的专业实习，实习岗位主要为导游。透过本次实习，巩固了所学的旅xx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。

（一）实习时间：

（二）实习地点：吉林省康辉国际旅行社总部，笔者主要在公民旅游中心实习。

（三）实习目的：主要是培养我们的自学和动手潜力、理解潜力以及思维潜力。透过旅行社实习让我们进一步的巩固和理解课堂所学知识，培养和提高理论联系实际潜力，更好的掌握课本知识和实际操作潜力。

（四）实习单位概况：吉林省康辉国际旅行社有限公司建立于xx年，隶属于全国大型旅行社集团并在全国垂直管理104家直属分公司的——中国康辉旅行社集团，是国家旅游局正式批准成立的国际旅行社。公司注册资本金150万元人民币，质量保证金160万元人民币。吉林省康辉国际旅行社有限公司是吉林省首家中央直属的国际旅行社，也是国家旅游局特许批准经营出国旅游业务的国际旅行社。

（一）接待实习资料

由于慷辉国际旅行社总部设在二楼，且下设很多部门，每当客人来公司时，一般都直接到各部门。客人对公司一印象十分重要，怎样给客人完美的第一印象呢首先务必面带微笑，让客人觉得有一种亲切的感觉；其次是在做介绍线路时要时刻以客人的立场上出发，投其所好；最后是对于外出游玩的介绍上，要及时向客人说明当地的消费状况、风俗状况、注意事项等。

其实接待的对象不仅仅仅指出游的客人，也包括同业的工作人员。我们部门经理姓王，有一天我按经理要求把她的qq以及msn挂在了电脑上，大概9点时候，王经理的qq闪了下，吉林省华侨国际旅行社的海之缘的李璐璐给王经理发了条信息，我打开一看原先是问好，我一看，不答理人家的做法是不对的，我就回了个笑脸，慢慢的我和她有一句没一句的聊了起来。

还有一天，有个中年女人挎个包来到了我们部门（公民旅游中心），恰巧王经理不在，我热情的向她打招呼，然后给她倒了杯水。然后我问明来意，原先她是某学校的李会计，由于学校要出游，她是来交团款的。我立刻给经理打了电话。然后告诉李姐，说经理立刻来。可没有想到，经理很久没来，屋子里实在太安静了，我鼓足勇气，开口说话。首先，说了下天气，然后又转到出游，然后又是化妆品，在我觉得快没什么话的时候，经理最后回来了。晚上回学校，我仔细想了下，觉得和别人沟通原先并不困难。

（二）产品线路安排实习

我是个刚到人家部门的学生，开始，对线路的安排工作，部门经理并不让我参与，只是让我慢慢看别人怎样做的，在经过两天的学习后，我对产品线路安排工作已经了解的几乎差不多了。产品对于一个公司的存活起关键性作用。旅游线路就是一种旅游产品，由于旅游产品容易被别人抄袭。我发现旅游企业一般不把线路安排透露给同业竞争对手。对于线路安排要注意的问题有下面几点：首先，要遵从客人要求，按照客人要求安排线路，诸如一些忌口忌讳的事情要提前向客人询问。其次要注意时间紧凑，让客人在合理的时间以及金钱内游览完他们想游览的地方。再次是线路安排人员要对地理知识相当了解，并用适宜、优美的语言把线路向游客描述出来。最后，也是最重要的一点，那就是合理。在那里合理的含义是指合情合理。

（三）导游员职责实习

我只考下来导游资格证，所以在旅游企业出去带团的机会并不大。但我还是进行了导游员的职责实习。

1、担任全陪工作的导游人员的主要职责是：实施旅行社的接待计划，监督各地接待单位的执行状况和接待质量；协调领队、地陪、司机等各方面接待人员加强合作，做好旅行各站的衔接工作；配合、督促地方接待单位安排好旅游者的食、宿、交通和参观、游览活动，照顾好客人的生活起居；维护旅游者的人身和财物安全，处理好各类突发事件，并能带给与之相关的延伸服务；耐心解答旅游者提出的问题；反映旅游者的意见和要求，开展市场调研工作，协助开发、设计新的旅游产品。

2、担任地陪工作的导游人员的主要职责是；认真做好旅游者在本站的接送服务；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；热情做好导游讲解工作，用心向旅游者介绍和传播中国文化；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；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。

虽然实习时间不长，但是感触颇深。首先让我们看一下，哪些因素影响着旅游者在出游时是否会选取旅行社、又会选取哪家旅行社

（一）旅行社的规范性

旅行社的规范性有两个层次的含义，一是指该旅行社是否为根据我国《旅行社管理条例》相关规定设立的合法旅行社，二是指该旅行社在经营过程中是否存在欺骗旅游者、不正当竞争和超范围经营等违规行为。旅行社的规范性是旅游者在选取旅行社时首先要思考的因素。

（二）旅行社产品的价格

旅游者之所以选取旅行社组织的旅游线路，一个很重要的原因就是期望节省旅游费用。因此，旅行社能不能在向旅游者推介旅游线路时带给诱人的旅游价格，在很大程度上决定着旅游者的购买决策。

（三）旅行社的服务质量

随着我国旅游消费者渐趋理性，越来越多的旅游者在选取旅行社的时候，已不仅仅仅着眼于旅行社的报价，而是综合平衡旅行社所带给旅游产品的“性价比”，从而权衡其所作出的购买决定是否“物有所值”。因而，旅行社的服务质量在旅游者心目中所占的分量越来越重。

（四）旅行社产品的丰富度和个性化程度

进入新世纪以来，人们的旅游消费观念正在发生多方面的变化，其中之一就是旅游消费需求的多样化和个性化。传统的“团体标准等全包价旅游产品”对旅游者的吸引力越来越小，相反，那些能够为旅游者带给多种包价形式和旅游服务，尤其是能够带给根据旅游者特殊需要“度身定制”旅游产品的旅行社越来越多地受到旅游者的青睐。

（五）旅行社的诚信度

诚信是旅行社企业立足于社会和长期盈利的基石，也是旅游者选取旅行社的关键因素。旅行社的诚信主要体此刻是否能够切实履行其出行前向旅游者所作的服务。

（六）旅行社的品牌形象

旅行社产品的无形性特征增大了旅游消费者的“购买觉察风险”，而购买产品是降低该风险的有效方法。所以，旅行社在旅游者心目中构成的品牌形象，直接影响到旅游者的购买选取。

旅游业是朝阳企业，相对于其他类型的企业而言，旅游企业的可进入性高，门槛低。现阶段我国各地方旅行社相继建立，旅游企业的发展趋势如下所示：

（一）旅游中介分工越来越细分，旅行社从过去的传统的做国内业务和国际业务之分外，此刻更加分工细致，不同的旅行社开发不同的旅游专线，同一品牌的旅行社也分别开发出不同的主体旅游和专题旅游。康辉国际旅行社办理国内旅游、出入境旅游业务

（二）旅游中介的附加服务越来越突出。随着顾客越来越挑剔，竞争越来越激烈，各旅游中介机

构为争夺顾客，提升品牌的竞争力，在为顾客服务的过程中，越来越注重服务的附加作用。如为顾客带给票务预订服务、租车接送服务等，带给金融服务、保险保障服务，还与许多其他餐饮娱乐等消费单位合作等等。

（三）旅游向郊区化、短期化发展，一日游、两日游越来越多。人们对双休日逐渐习惯和开发，旅游逐步从长线向郊区短线延伸，因此一日游、两日游这种短期的旅游活动越来越突出，因此各种各样的度假村越来越多，人们开始在双休日、节假日期间，抛下一周的紧张和都市的浮华，来到郊区吃农家饭，参加田园劳动，欣赏山水风光，追求自然、清醇和土朴。这从国内旅游相关增长指标远远高于出境旅游增长指标能够得到印证。

（四）自助旅游渐成时尚。传统的旅行社服务，给人们留下了许多负面的印象（主要是吃不好、睡不好、玩不好），使旅游变成了只有旅没有游，但随着交通的越来越便利、私家车越来越普及、酒店预订公司繁荣以及飞速的发展，自助旅游的人越来越多，并渐成时尚。尤其大型节假日期间，三五个家庭结伴出行，驱车数千公里，跑遍大江南北已不是稀奇事，他们透过酒店预订公司预订酒店解决住宿问题。余下的就是自己自由的安排游玩，弥补了传统旅行社的不足。从xx年度用汽车作为旅游交通工具占%的人数构成中能够证明。

（五）商务旅游越来越突出。随着经济贸易的发展，国内及国际性的商务考察旅游也越来越突出，据统计我国各类商务大军有4000万人，每年平均每人出行3次计，全国全年的`商务旅游人次在亿人次左右。而且商务旅游大军的队伍每年都在以数百万人次的速度在递增。商务旅游也呈现出规模化的发展趋势，尤其是大型的商务活动（包括传统的和新兴的商务活动）是导致商务旅游增长的主要因素。而且商务旅游的构成者中，从入境旅游人数的构成比例中能够看出，其中参加会议商务的人数占到%，而从25—44岁占整个旅游人数的%的比重也能够看出。所以，无论是旅行社或是其他旅游新兴的中介都会十分重视商务旅游市场。

（六）期货式旅游也已萌芽。尽管分时度假这种旅游形式在我国还是新鲜事物，还很不规范，但越来越多的城市的白领们选取了长达10年、20年、30年的分时度假的旅游服务项目，xx年选取分时度假的人数同比上升了数倍，预计全国xx年度购买分时度假者达万余人。目前许多旅游中介已不同程度地介入期货式旅游服务中来，并有几家知名的品牌旅行社联手在全国范围内兴见度假村，开展分时度假业务。

（七）旅游管理趋于有序和规范。旅游中介的规范化工作近年来取得了突破性的进展，包括景点收费、旅游购物消费、导游索要小费等都进行了大力的整顿和规范，出台了一系列的旅游政策和法规，并推行了导游持证上岗，并推行了两卡（胸卡和计分卡）合一的工作，使导游证实行了全国联网的新的计分办法，从而有效约束了规范了导xx，这使旅游中介向规范化管理工作迈出了一大步。

学生单纯从书本上学习到的东西是有限的，学生脑袋里空有理论知识，没有实践经验，这种缺陷往往成为我们找工作的绊脚石。感谢学校为我们带给了课外实习的机会，虽然本次实习时间不长，但是这短短的20多天却让我受益不浅。在实习过程中实习单位领导刘总，以及部门经理王姐对我十分照顾，虽然在有些事情上我处理的不对，给实习单位带来不少麻烦，但是，实习单位即康辉国际旅行社的前辈们还是耐心教导我。而实习指导教师王老师在百忙之来我们的实习单位，来看我们的实习学习状况，有时候我受到什么委屈，我第一时间总是想到王老师，在老师的支持下，我才会走完这段实习时间，感谢帮忙我成长的你们，谢谢！

**旅行社岗位实践小结篇七**

实习时间：20xx年2月15日—20xx年5月15日

实习地点：xx旅行社

实习目的：通过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，丰富社会实践经验。

xx旅行社成立于2025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(2025、2025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。

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。。

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。

关于旅行社发展的几点思考：全国旅游及旅行行业最具领导地位的组织——世界旅游及旅行理事会积中国未来10年旅游及旅行行业前景十分乐观，预计到20xx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。20xx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。

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。

**旅行社岗位实践小结篇八**

（一）实习时间：xx年x月xx日——xx年x月xx日

（二）实习地点：陕西省康辉国际旅行社部，笔者主要在公民旅游中心实习。

（三）实习目的：主要是培养我们的自学和动手能力、理解能力以及思维能力。通过旅行社实习让我们进一步的巩固和理解课堂所学知识，培养和提高理论联系实际能力，更好的掌握课本知识和实际操作能力。

（四）实习单位概况：陕西省康辉国际旅行社有限公司创建于xx年，隶属于全国大型旅行社集团并在全国垂直管理104家直属分公司的————中国康辉旅行社集团，是国家旅游局正式批准成立的国际旅行社。公司注册资本金150万元人民币，质量保证金160万元人民币。陕西省康辉国际旅行社有限公司是陕西省首家中央直属的国际旅行社，也是国家旅游局特许批准经营出国旅游业务的国际旅行社。

（一）接待实习内容

由于康辉下设很多部门，每当客人来公司时，一般都直接到各部门。客人对公司一印象非常重要，怎样给客人美好的第一印象呢？首先必须面带微笑，让客人觉得有一种亲切的感觉；其次是在做介绍线路时要时刻以客人的立场上出发，投其所好；最后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。

其实接待的`对象不仅仅指出游的客人，也包括同业的工作人员。我们部门经理姓赵，有一天我按经理要求把社里的qq以及msn挂在了电脑上，大概17点时候，qq闪了下，省华侨国际旅行社的同行给社里发了条信息，我打开一看原来是问好，我一看，不答理人家的做法是不对的，我就回了个笑脸，慢慢的我和她有一句没一句的聊了起来。

还有一天，有个中年女人来到了我们部门（公民旅游中心），我热情的向她打招呼，然后给她倒了杯水。然后我叫来了我们的计调经理，原来她是想和孩子出游，她是来了解情况的。有一天还和社里计联经理去跑业务了感觉还不错。晚上回学校，我仔细想了下，觉得和别人沟通原来并不困难。

还有一天，社里的会计闫姐让我盖章，之前我该的不好，董哥就给我说彩页滑应怎样盖能盖好，我那天不仅学会的是盖章而是做人做事的态度，要认认真真。

（二）产品线路安排实习

我是个刚到人家部门的学生，开始，对线路的安排工作，部门经理并不让我参与，只是让我慢慢看别人怎么做的，在经过两天的学习后，我对产品线路安排工作已经了解的几乎差不多了。产品对于一个公司的存活起关键性作用。旅游线路就是一种旅游产品，由于旅游产品容易被别人抄袭。我发现旅游企业一般不把线路安排透露给同业竞争对手。对于线路安排要注意的问题有下面几点：首先，要遵从客人要求，按照客人要求安排线路，诸如一些忌口忌讳的事情要提前向客人询问。其次要注意时间紧凑，让客人在合理的时间以及金钱内游览完他们想游览的地方。再次是线路安排人员要对地理知识相当了解，并用合适、优美的语言把线路向游客描述出来。最后，也是最重要的一点，那就是合理。在这里合理的含义是指合情合理。

**旅行社岗位实践小结篇九**

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

雄县雄州旅行社是保定较早的旅行社之一。一直充分注重对社会的回报与人才的培养。本社多年以来一直以“服务创品牌，满意在非凡”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。有着先进的管理理念和管理系统，拥有一批业务熟练、知识广博、经验丰富的管理、销售队伍和训练有素、服务优质。主要经营业务有：中国公民国内旅游、出境旅游、港澳旅游、入境旅游、会务旅游、休闲旅游，民俗旅游、太极旅游等;旅行社自成立以来，始终注重信誉和服务质量，赢得了海内外客户和旅游行政管理部门的好评。

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

20xx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。千万不能模棱两可，是似而非。不然很难让客户产生信任，缺乏安全感，或许生意就这样“黄”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，肯下功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！

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