# 有关导游工作年终总结导游年终总结年终工作总结范本(五篇)

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2024-12-14

*有关导游工作年终总结导游年终总结年终工作总结范本一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...*

**有关导游工作年终总结导游年终总结年终工作总结范本一**

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，去的第一个地方是六盘山，是要我把团带到固原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，那就是进入国旅的那一年，对我的培养和锻炼，让我正式加入了宁夏地接导游的队伍，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。

现在从国旅出来了，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，他们来到宁夏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，我们极力再维护宁夏旅游的形象，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，我真的很欣慰我们宁夏的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，去了西宁，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，本来是兰花花的新酒店，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xx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，作为宣传我们宁夏的使者，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。

**有关导游工作年终总结导游年终总结年终工作总结范本二**

一、工作思路及目标

以深入学习贯彻党的xx大重要精神为契机，以集团公司“勤廉、务实、创新、高效”的企业文化精神为原动力，不断与时俱进，不断求学上进，以崭新的风貌争当环太湖旅游业的时代标兵。

二、工作措施

(1)第一季度

将队伍打造成团结互助、好学上进的优秀团体，荣辱与共，合作共赢。

①要培养部门成员的集体荣誉感和使命责任感;

②要营造平台，提供成员间职业技能互帮互助的再提升;

③精锐队伍，力争将我部打造成一支“召之即来，来之能战”的精英团队。

(2)第二季度

提升导游员的业务水准和职业技能，争取以点带面，向个人带动集体的趋势发展。

①集体创作高质量的比赛用词，充分挖掘景区景点的文化内涵;

②分工创作适合实地讲解的专业导游词，让成员在创作中不断深入研究，争做文化的守望者;

③鼓励成员参加各类活动，提高个人素养的同时，朝着精细化的酒店服务理念方向发展。

(3)第三季度

有效利用自身条件，争取为游客中心创造经济效益。

①通过宣传或推介，把吴中太湖介绍给更多的游客，争取散客与团队共同成为接待主体;

②争创优秀服务窗口，争做文明标兵，以此吸引回头客;

③导游要做好讲解是同时向客人推荐产品，争取让客人把“太湖礼物”带回家。

(4)第四季度

打造导游品牌化，对平日里的管理查漏补缺，再创佳绩。

①坚决以“耐心、细致、文明、礼貌”的理念服务于客，将“三亮、三比、三评、三争创”活动常态化;

②以实际行动说话，杜绝工作失误，将游客满意度不断提升;

③建立完整的考核机制，平日为主，测评为辅，塑造导游员成为职业道德楷模。

**有关导游工作年终总结导游年终总结年终工作总结范本三**

青春易逝，展望未来，力求改变不足，能有更好的改变!突破自我，不断进步!因此，我为自己制度本年度的工作计划：

1、遵守公司的各项规章制度，力求自身工作的高质量、高效率;

2、将所学、所看、所感与去年的工作经验结合起来，迎接新一年的旅游工作;对于导游工作，加强导游带团技能，丰富自身带团经验，以不变应万变;对于计

调工作，熟练计调操作流程，熟悉线路流程，能以更优的价格和服务质量为公司业务员提供后备力量，尽量在最短的时间内提供最优的报价，注意协调工作;对于总部前台接待，熟悉散客线路、价格，时刻关注价格变化，及时更新电子屏信息;

3、书到用时方恨少，加强学习，拓宽知识面，努力提高自己的文化素养，认真学习旅游专业知识以及相关常识提高导游带团技能、增强业务知识;我相信这也是众多导游所缺乏的;

4、关注旅游业发展走向，从而在工作中对自身的不足加以调整，以较强的针对性，针对不同群体的游客不同模式不同主题的服务。

5、指定短期目标，逐步自我进步、自我突破;

6、随身携带一个小笔记本，把易忘但又需要特殊注意的事情随时记下来，保持这个良好的习惯;这份计划会为自己提供方便，注意事项可以写得很条理，只要是自己能看懂就可以;

7、对内完成每一次任务，对外尽自己的努力提高桑悦思国旅的声誉!

**有关导游工作年终总结导游年终总结年终工作总结范本四**

掐指一算做导游已2年有余，其间有酸也有甜，曾经试图放弃，却有千般理由选择继续，为了继续而毅然选择加入旅游总公司，希望自己理想的翅膀再次飞翔。

接下来20xx年五月的时候带了一次青岛团，由于这次准备并不是很充分，又加上一些主观和客观的原因使自己对这次带团真的很有挫折感，不过，也让我学习到了怎么处理问题，面临问题时要临危不乱，以下是我带团来的大致小结：

1：熟悉线路：团前准备一定要充分，线路熟记于心，多请教老导游，但也并不能轻信别人的提议，要做到有把握，有依据，才能万无一失。

2：服务工作要热心，细心：特别是旺季，一定要提醒旅游注意事项，方可做到防患于未然，有时一句话就能带来意想不到的效果，如旅游安全问题，游览注意要守时等等，主要防止问题出现的时候游客产生情绪上的不满。导游若在事先有个铺垫，效果就会好很多。

3：注意协调工作，安排好游客的同时，也要妥善处理好客人，司机，地陪旅行社和景区的关系。

4：导游要以不变应万变，出现问题也不能自己先乱了阵脚。导游虽不是万能的，但你的头衔就注定了你必须在客人面前临危不乱，及时果断的处理问题，如发生意外情况也要学会随机应变来妥善处理。

5：书到用时方恨少，导游所知道的知识必须广泛，因此要不断的学习，给自己充电。每次带团回来也要及时的总结教训，积累经验。

6：维护旅行社的信誉同时也要保护好游客的权益，当你为客人利益着想时，当客人意见不统一或遇到意外问题时，客人也会尊重和理解你和旅行社的安排。

7：最后，要及时解决客人遗留的问题，导游本身是一个服务行业，不仅仅是满足客人的需求，但不同的人也有不同的心理，你的决定不一定合大众，但一定做到合情合理，客人自然也会给你满意的答复。所以要学会解决不同的问题，不要把问题留到最后。

时间已消逝，感触心中仍有余悸，我愿把每次大大小小的经历都看成是第一次来认真对待!“路漫漫其修远兮”也许可以回头看看留下的脚印。年轻的我要不断的告诉自己“革命尚未成功，同志仍需努力”!，困难经历了，但经验却留下了。带团总是不可避免要遇到三多(人多\\车多\\压力多)，作为导游就要做到三心(多一份细心，多一份小心，多一份诚心)

细心：旅游景点环境杂，作为导游比平常要更多一份细心眼观六路，耳听八方，尽量将客人控制在自己的视力范围内，随时提醒客人归队。

耐心：在游览之前必须将团队的游览之前必须将团队的游览路线，集合时间地点再三强调，以防客人一旦走失可以迅速归队。初到一地大家充满新鲜感会不停“单溜”，这时导游要耐心而迅速的劝客人归队。

诚心：带团随时随地会发生突发事件，导游要用一百分的诚心去解决，事情终会得以化解。

我付出，我努力!总相信“一份耕耘，一份收获”!

**有关导游工作年终总结导游年终总结年终工作总结范本五**

一年来，在局各位领导的关心和指导下，在同事们的支持和帮助下，我的工作水平得到不断提升，工作方式得到不断改进，尽职尽责，尽心尽力地完成了各项任务，工作能力得到了领导认可，于月肩负起了导游组组长这项重要的工作职责。面对新任务，新挑战，欠缺管理经验的我并没有退缩，身在其位，必谋其政，我立即着手学习团队管理方面的知识，深入思考如何提高导游组服务水平，最大限度地发挥团队作用，为来凤游客提供一流的导游服务，同时加强与领导、同事间的沟通，以最快的速度调整心态、转变角色，兼顾好个人导游服务和导游团队管理的双重职责。不但完成了自身承担的具体工作，同时带领团队圆满完成了各项导游服务任务。

一、加强学习培训，扎实服务基础

大多数导游面临的最大问题就是知识面不够广，尤其是接待政府团，领导、专家、学者常常会问一些深层次、高水

平的问题，如果回答不出或是应变不好，就会造成尴尬局面，影响气氛和服务效果。因此，在工作之余，我注意各种知识的积累，从天文地理到饮食保健，同时利用电脑、手机掌握最新的新闻动态，及时更新自己的信息库，用大量的知识积累做到兵来将挡水来土掩。同时，积极组织全体导游人员进行思想政治、导游知识、接待礼仪等方面的集中学习，利用好各种集体和外出培训机会，提升导游组组员的基本素质，扎实团队的服务基础。

二、加强实践锻炼，提升服务能力

带团讲解是一名导游学习培训的最终目的和工作的最主要内容，也是成长为一个优秀导游最快最有效的途径，因此，在工作中我积极主动承担领导安排的接团任务，认真对待每一次导游讲解机会，在实践中思考方法，在实践中总结经验，每带一次团都争取从中得到一次大的提升。同时尽量合理安排组员，让每一个导游都能得到更多实践和锻炼的机会。对于新来的同事，在进行初期学习培训的基础上，根据个人情况安排跟团学习，采取一名老导游帮一名新导游的“一帮一”和一名优秀老导游带几名新导游的“老带新”活动，让新同事能够尽快融入集体，尽快上手工作，从而提高团队整体业务素质和服务能力。

三、加强团队管理，提高服务质量

作为导游组组长，我必须严于律己，以身作则，才能得到组员们的认可和信服，进而带领和管理好整个团队，因此，在有学习培训、接团讲解或是常规工作任务的时候，我都积极主动地承担，并且尽心尽力地完成，同时，在工作中对自己坚持高标准严要求，一年来未出现过违纪行为和大的工作失误。在局领导的指导下，根据导游组工作实际，制定了《凤县旅游局导游组管理办法》，明确了导游日常工作规范和各项工作制度，并在实际工作中加以贯彻落实，打造了一支政治觉悟高、服务意识强的导游服务团队。同时，在工作之余，不时地组织一些集体娱乐活动，加强了导游组姐妹们的相互沟通了解，增进了感情，凝聚了队伍，提高了团队的工作积极性。

四、加强交流沟通，保证工作效率

安排导游接团是我的工作职责之一，根据旅游团的特性和团队人员的实际情况，选择合适的导游跟团，能够大大提升服务质量和工作效率。因此，在平时工作中，我注意与各位导游姐妹多加交流，了解每个导游的知识储备、性格特点、近期的工作量、甚至包括心情和身体状况，同时加强与领导的沟通，了解近期活动、重大接待、以及要接待的旅游团情况，对各种信息进行收集整理，合理调配各组员进行接待，在旅游旺季接待量明显加大而导游员数量相对不足的情况下，保证了优质高效的导游服务，使每个接待任务都能保质保量圆满完成。

五、加强责任意识，服务发展大局

随着我县旅游文化产业的快速发展，旅游服务的重要性日趋凸显，作为一名旅游局的工作人员，我不断加强自身责任感和使命感，从大局出发，从小事着手，将自身的每一项工作任务，都看作是为凤县旅游发展所尽的一份力。坚持每晚参加羌舞互动，积极引导游客参与;认真做好周末旅游服务点导游服务;完成重大节庆活动礼仪接待任务;接待贵宾唱羌歌敬酒。在完成本部门的各项工作之余，还带领导游组人员配合法规宣传部参加外出旅游宣传活动，完成其他部门分派的展览馆讲解、旅游接待中心咨询、担任导游培训讲师、外出教舞、大扫除等各项工作。同时做好上传下达，及时协调安排导游组的其他日常工作。

回顾一年来的工作，虽然有了一定的进步，取得了一些成绩，但在个别方面还存在着不足，如知识的积累还是不够，带团过程中对一些突发情况不能自如应对，对游客团的整体控制力还需加强，旅游旺季工作繁忙的时候有浮躁和排斥情绪，对导游组的管理水平还有待提高。在今后的工作中我将不断积累旅游知识，努力提升业务技能，进一步提高服务和管理水平，为凤县旅游业发展作出应有的贡献。

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