

2024 导游年度工作总结（29 篇）

2024 导游年度工作总结（通用 29 篇）

2024 导游年度工作总结 篇 1

一、 导游服务的类型及范围

(1) 导游服务的类型主要分为图文声像导游(也称物化导游)和实地口语导游(也称讲解导游)两种类型。

图文声像导游主要包括：

a、导游图、交通图、旅游指南、景点介绍册页、画册、旅游产品目录等印刷品；

b、有关旅游产品、专项旅游活动的宣传品、广告及旅游纪念品等实物；c、有关国情介绍、景点介绍的录音带、电影片、幻灯片等物质媒介。图文声像导游具有形象生动、便于携带和保存等优点，在实际应用中可以用来辅助实地口语导游的进行。

实地口语导游主要包括导游人员在游客旅行、游览途中所做的介绍、交谈和问题解答等导游活动，以及在参观游览场所所做的介绍和讲解。实地口语导游在导游服务中一直以来都处于主导地位，是最主流的导游方式之一，也是一种不可替代导游方式。

(2)导游服务的范围指的是导游人员向游客提供服务的领域，及导游人员业务工作的范围。在旅游接待工作中，目的地向游客提供的服务是多方面的，包括食、住、行、游、购、娱、邮电通讯、入出境、医疗等。导游人员所提供的服务虽然只是其中的一部分或几部分，但却是最重要的，涉及到以上所提到的诸多方面。具体而言，可以归纳为导游生活服务和导游讲解服务。

导游生活服务是指导游工作者按照旅游者与旅游单位事先签订的合同，或是按照旅游者照章提出的种种旅游委托及其经济等级，为其在旅游生活中提供的相应劳务。

导游讲解服务只导游者为了满足旅游者精神生活需求，在引领旅游者参观游览过程中依靠自己的文明素养、语言艺术和独特风格，因地、因景、因人、因事、因时而异地给对象提供的描绘说明，是一个传播精神乐趣、道德文明和文化科学知识的过程。

二、 导游服务的性质及特点

(1)导游服务的性质主要体现为服务性、文化性、社会性、经济性、涉外性以及政治性。

导游服务的服务性是导游服务的基本属性，它是导游人员通过向游客提供劳务而体现的。它是无形的，只能在与游客的接触中进行。

对游客而言，旅游活动实际上是人们离开其往常地，寻觅和获取异国、异地、异民族文化的活动。而导游服务的核心也就体现为文化传递，所以说导游服务实际上起着沟通和传播一个国家、地区和其民族的物质文明和精神文明的作用。这也正是导游服务文化性的所在。

导游服务的社会性来源于旅游活动的社会性。首先，旅游活动是一种社会现象，是游客同旅游目的地人民之间的一种相互交往、相互了解和促进友谊的活动；其次，为满足游客的需要，在服务过程中，导游人员要同社会诸多方面发生社会关系。所以，导游服务本身就是一种社会服务。

导游服务的经济性来源于旅游活动中的种种消费。旅游活动中，在导游人员的带领、推荐或引导下，游客会进行一定的消费，这体现为导游服务对促进经济交流的作用，及为导游服务的经济性。

导游服务的涉外性主要体现在入出境旅游活动中。入境旅游中，导游人员向游客提供导游服务；出境旅游中，海外领队向中国公民提供陪同服务。这都是导游服务涉外性的体现。

(2) 导游服务的特点主要有以下几点：

a、独立性强。导游服务是导游人员接受旅行社委派后，独自带领游客参观游览的服务活动，及为其独立性。

b、脑体高度结合。导游服务要想尽善尽美，得到旅游者的充分肯定，需要导游人员脑力劳动和体力劳动的高度结合，充分掌握并迎合旅游者的需求，对导游人员的服务要求很高。

c、知识性强。导游人员在向游客提供服务时，需要具备随机应变、行行精通的能力和充分、全面的旅游知识。只有这样，才能满足不同国度、不同地区、不同民族、甚至不同行业的旅游者的旅游需求。

d、复杂多变。导游服务过程是一个纷繁复杂、充满变数的过程：服务对象复杂；游客需求多样；人际关系复杂；时事情况多变。

e、关联度高。关联度是指事物之间发生牵连和影响的程度。导游服务中，服务程序及项目环环相扣，彼此紧密联系，不允许任何一项出现失误。

三、 导游服务的地位及作用

(1)导游服务在旅游接待中占有重要的地位，主要体现在两个方面，

一是旅游者需要导游服务，

二是旅游业务的发展需要高质量的导游业务做前提，这就决定了导游服务在整个旅游活动中处于不可或缺的重要地位。

旅游者在旅游活动中作出了一定的付出，精神上的、身体上的或者经济上的，就会期望得到应有的或者超出应有的的回报，而这个期望能否得到满足，很大程度上是取决于导游服务的质量的。游客在旅游目的地的整个过程中，与导游人员的接触时间是最长的，而导游人员也就成了旅游者获取满足的窗口，所以一次令人满足的旅游活动离不开高质的导游服务。

各行各业都在不断开发，旅游业务也期望得到相应的发展。而旅游行业发展的关键就在与引起旅游者的旅游兴趣。只有旅游者有旅游的兴趣，才会有旅游的行动；只有旅游者有旅游的行动，旅游业才有发展的机会。所以，必须用高质的导游服务紧紧抓住旅游者的旅游兴趣，旅游业才有发展可谈。

(2) 导游服务在旅游接待中具有重要作用。主要表现为纽带作用、标志作用、反馈作用和宣传作用。

导游服务在旅游接待中的中心位置使其在旅行社与旅客之间、旅行社与各旅游接待单位之间以及旅客与各旅游接待单位之间起着连接和纽带的作用。在整个旅游活动的过程中，游客无时无刻都在享受导游人员为其提供的导游服务，因此，导游服务质量的高低对于旅游目的地的接待服务具有某种代表性，起着一定的标志作用。

导游服务质量能否不断提供直接依赖于导游人员的反馈工作是否到位。若导游人员能够将游客的意见、要求和建议及时地反馈回旅行社，旅行社就可以根据游客的需求、有目标地进行改进，服务

质量就可以迅速地得到有效的提高。在旅游活动中，无论是优质的导游服务还是低劣的导游服务都能对导游产品和旅行社形象起到扩散和传播的作用，应当引起重视 。

2024 导游年度工作总结 篇 2

时光如梭，白驹过隙之间，20__年又将宣告结束。蓦然回首我已在导游行业度过了3个年头，似乎一直以来我也只是在不断地前进，从没有回过头来做工作总结。一切所取得的成就自然也不知是缘何而来？

时至岁末，今天难得有时间，我决定静下心来，好好写一篇工作总结，回顾一下自己这三年来的成败史。

首先在工作总结中我要谈到的是兴趣爱好，看过《疯狂的赛车》这部电影的人应该知道这样一句台词“干一行爱一行”，其实此话一点不假，起初做导游也是我个人的兴趣爱好，我这人喜欢旅游，也喜欢和别人去交流，因此我感觉导游是我比较喜欢的职业，只有你喜欢了你才能将其做好，所以在这三年的导游工作中，无论遇到什么艰辛与磨难，我都没有动摇过自己做导游的梦想，自然我也就感觉这些磨难才能让我真正的感觉到做导游的乐趣。

其次在工作总结中我要谈到的 是学习，一直以来我都是这样比喻导游的，我认为导游就是一个历史知识的百科全书，我们的职责就是为游客提供详尽的历史知识，这样一来我们就要保证自己要时刻的去学习新的知识，学习党的各项政治政策、经济政策、学习党在新的历史时期的主要理论，用来武装自己的头脑，在思想上紧跟形势，努力是自己成为具有优秀

道德品质，高尚职业情操、遵纪守法，尽职尽责的导游员。积极参加省市旅游局组织的培训班，认真学习导游知识、导游业务；业余时间细心学习《汉语言文学知识》、历史地理文化知识、《心理学》、《公共关系学》、《政策法规》，认真阅读相关的经济知识、社会知识、旅游知识，在学习中坚持勤动眼，大量的阅读有关景区、景点的资料和有关风光民情的书籍；勤动手，把读到看到的相关资料、甲篇名作、经典名句都分类整理，以丰富自己的学识，增加自己的见闻。

后在此次的工作总结中我要为大家分享一点我的带团经验。多沟通、交朋友。沟通要了解做起，旅游者的性格大致分为两大类：外向型、内向型。外向型的活泼、爱交际、喜讲话、多点子、热心肠，另一面又急躁、好动、好胜、散漫，这类人好沟通，但不稳定。内向型的稳重、冷静、有主见、情绪稳定，另一面少言、孤傲、忧郁，这类人不易沟通，但却很重感情，一旦认可你不会轻易改变。作为导游要通过观察、交流了解游客，正确的区分客人的性格类型，采用灵活的方法，因人而异，适时适宜的进行沟通，随时观察游客的情绪变化，及时调整策略方法，始终保持和谐欢乐的团队气氛。在旅游活动中，导游和旅游者不仅是服务与被服务的关系，更是合作伙伴，只有游客的通力合作，旅游活动才能顺利进行并达到良好的'效果。为此，一个很好的方法就是导游和游客真诚的交朋友。交朋友要从尊重对方做起，把主动服务、真诚服务、热心服务、周到

服务贯彻始终，从小事做起，与细微处显真诚。和游客交朋友，要有一颗平常的心态和包容的心态，和游客建立平等的

关系，不能厚此薄彼；导游员和游客相处时不要争强好胜，满足一时的虚荣，作嘴巴上的胜利者，要保持融洽的气氛，建立“君子”式的朋友关系。

以上内容就是我这三年来的工作总结，虽然写到的并不是很多，但是我觉得要想把导游做好就必须先学会做人，导游其实是一份颇具内涵的工作，更多的是重在自身的修养。

2024 导游年度工作总结 篇 3

我是自助游自驾游服务中心的导游，我叫，今天很荣幸能够站在这里与大家一起学习一起总结经验。

新年的钟声即将敲响，转眼间已迎来了新的一年，在过去的一年中让我学会了很多，也让我懂得了如何待人处事，虽然在过去的一年当中曾有过欢乐，有过悲伤，曾一次次委屈的泪水打湿我们的衣服可是我们都无愧于我们这一年的工作。

昨天我们还是一个在校的学生，而今天我们却成为了社会的一份子，在学校我们总是长不大的孩子，在老师的包含和容忍成长，而步入社会以后才体会到了社会的残酷性，再也没有了老师的包含和容忍，什么道要靠自己，在学校我们的想法很简单，可并没有想过工作以后面对的种种困难应如何解决，如何面对。

也许现在这份工作对于刚刚毕业步入社会的我们来说，有点苦有点累，可是我们还是很庆幸的得到了这份来之不易的工作。

也许在曾带团工作中，我们曾失望过、彷徨过，被游客的一次次刁难和冤枉、一些不公平的指责，没道理的批评，泪水在一次委屈的流了下来，但更多的是体会到了其中的美妙和欢乐，都说：微笑是最好的名片，当我第一次见到客人时我会用微笑面对他们，当我们告别时，他们脸上的笑容就是对我这一天工作的认可。我们是一个服务行业，服务行业的工作确实很辛苦，既然选择了这份行业，那么我们就要尽心尽职的做到最好。游客在我们心中永远是上帝，那么我们就要以他们为中心，从中也让我得到了很多的教训和启迪，思想境界得到了升华，与此同时也让我懂得了许多做人的真谛，这些东西在书本上是学不到的，这些对于我以后的工作会有很大的影响，其中的酸甜苦辣使我得到了更多的磨练。

记得杨总说过：既然游客掏钱来我们这请一位导游，那么就让游客觉得请我们这一个导游值得，所以再苦再累我们也要学会忍着。有时候派团我们有些人会去挑客人，说这客人不好带那客人不好带的，其实想想带什么样的客人都一样，我们都要用积极和热情的心态来面对每一位客人，客人是形形色色的，来自不同的省份不同的地方，我们更要以积极和热情的心态欢迎他们的到来，我们代表的不仅仅是我们个人，而有时候代表的则是一个地区乃至我们云台山的整体形象，祖国的大好河山美不美就靠导游一张嘴，那么我们既然是导游及更应该把我们知道的告诉游客，让他更多的了解我们美丽的大好河山。

也许在家中，我们每个人都是爸爸妈妈的掌上明珠，被爸爸妈妈宠着。而在学校，我们则又是老师心目中永远长不大的孩子。在他们的关心和呵护下，使我们成长着。但一下子让我们自力更生确实很难适应。昨天我们还是一个在校的学生，而今天我们却融入了神州这个大家庭中，再次感到很欣慰，导游永远是万人之中笑脸相陪的人

总之，俗话说的好，读万卷书不如行万里路，行万里路不如阅人无数，做好一个导游工作，对我们导游来说可以是终生受益匪浅的

在此呢也要感谢_总和自助游自驾游服务中心给予我这份工作和这次机会，无论在以后的道路中有多么崎岖，再苦再累也要坚持到最后，话说，不想当元帅的士兵不是好士兵，那么希望我们一起努力，为我们自助游自驾游服务中心创造更好的明天。也许在自助游自驾游服务中心会留下我们每个人的欢声笑语，

在以后的工作中，我会尽心尽职的做好自己的本职工作，虽然我并不是最好的导游，但我会进我最大的努力做好每一件事！

2024 导游年度工作总结 篇 4

一、这是火车团出站前应该做好的准备工作

1、在进站前半个小时左右给地接导游发简讯，明确好进站时间和接站方式。

2、下车前嘱咐好游客收拾好自己的行李，一定要多次强调以防落下东西。

3、出站前需查清人数，举旗带团出站；期间要做到眼明手快，看好出站口，防止自己作为一名导游却不认识路的尴尬场面。

二、在吃饭时应该注意的问题

1、到了饭店，自己应该立即熟悉饭店的情况；例如厕所的位子，游客吃饭地方及自己用餐的地方。

2、等游客的餐桌开始上菜后，自己就要抓紧时间用餐，防止自己饿肚子。

3、游客用餐后客气的问是否满意，若出现有什么不足的地方尽量和游客解释，请他们谅解，毕竟在外是不能和家里比的；但是也要尽力和地导协调，看是否能够改善。

三、景区游玩是需要注意的情况

1、若是三四十人的大团就应该和地导配合好工作，一个在前一个在后防止有人掉队找不到出入口；都是大人的团，也比较轻松，自己可以好好的玩；有小孩的团，一定要家长带好自己的小孩。

2、在进入景点前就应该和游客说明注意事项，小孩的票问题应该明确的说明，防止为了琐碎的事情耽误大家的游览时间。

3、下车前提醒游客随身携带贵重物品，不要将贵重物品放在车上。

4、几乎每到一个景点地接导游都会安排好时间，在规定的时间内完成这次的游览行程，可是途中常会出现因为购物而耽误时间的情况发生，自己要做好督促工作；在做工作时应该以平和的心态对待，切记不可急躁，好好的和游客说明情况。

5、因为景区太大的缘故可能会出现几条不同的路，这时应该和游客说明好情况，若游客坚持要走另一条路，则可以双方协调好，定下在出口等的时间。

6、在车开动前务必要清点好人数。

四、入住酒店的问题

1、拿好房牌号记录清楚在自己的这个团队的所有房号，在发放房牌号以前应该和游客说明好房间的设施，需要游客检查是否齐全，如出现少东西的情况立即给总台电话。

2、因为晚上多数为自由活动时间，记得嘱咐好准备晚上出门的游客注意安全。

3、自己在叫早后应立即收拾好行李，安排好早餐开始这一天的行程。

4、退房那天，自己应该早起；多次强调游客是否收拾好了东西，房牌应该尽早拿到总台，以便查房节省自己的时间。

5、若做好了第一点，则一般在退房的时候不会出现这种状况，但是难免会发生意外的时候；遇到酒店说少了东西的时候一定要坚定自己的立场，立即和地接导游联系，拜托他帮忙解决，毕竟是本地人好办事的。

以上这些都是常规的问题，需要我们快速，很好的解决。

但是要做好一名全陪导游，这些还是不够的。

1、这是最重要的一点，就是要态度好；无论发生什么事情自己都必须保持镇定，更不能是小性子；保持微笑。

2、无论是对游客还对师傅都要有礼貌，上车记得和师傅说声早，下车记得和师傅说声辛苦您了；几句简单的问候语会使大家的心情都好的。

3、要尽量协调好游客与导游双方的关系，站在游客的角度想问题也要合理的为地接导游解释一些地接做的不够明白的事情，让游客觉得是大家都是在为他们找想，这样旅途才能愉快；绝对不能把问题带回来解决！

4、这是最后一点，我们毕竟是靠这个工作；帐还是要好好算清楚的！

总的来说，做全陪导游是比较幸福的事情，但是有时候也会委屈。只要自己保持好心态，出门在外给别人一个好印象总是好的，微笑——我一直都认为那是解决问题的最好方法。

2024 导游年度工作总结 篇 5

20__年导游年终工作工作总结

20__即将到来，作为在这个行业从事导游工作近6年来，从来没有做过一次总结，总是在实践和实验中成长，每个人都希望自己能比别人优秀，能做一个让别人认可的人，但是从我的工作来看，确实没有啥值得骄傲或者自豪的事情，或许比其他工作看起来风光，但是其中的酸甜苦辣又有谁能理解呢？

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20__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，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的，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 20__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。

20__年导游年终工作总结

想想一年又是过得飞快，在朋友圈里因为我工作的特殊性，注定了我会去很多地方，会接触很多人，遇到很多事，当然感想和收获也是最多的。

这一年一次次的带团经历让我终于体验到了做导游的快乐与艰辛。

看着日历上的记载一年的时间我带团有 40 几次，大部分时间在重庆，四川这 2 个地方做地接导游带团，及个别时间去外地做全陪导游。

因为带团去了很多以前曾经一直很想去的地方，比如西安延安、桂林北海、张家界、九寨沟、康定等等；又去了以前曾经去过而又留下很多回忆的地方，比如湖南湘西凤凰古城、四川阆中、江津中山古镇等等。

一、盘点一年所带的团，总结如下：

1. 记忆中带团最愉快的经历

九寨之旅：带团以来最开心的一次。

其次是西安延安之旅、桂林北海之旅、阆中之旅、凤凰之旅

2. 记忆中带团最恼火的经历

(1) 给 JL 旅行社带团因为我的疏忽出现经济纠纷，本来还到旅行社的 5000 多现金团款，因为当时没有让收钱的人写收据而引起 2 个月以后的麻烦。为此事没少哭。

(2) 国庆丹巴环线之旅，散拼团，客人又是我带团以来最恼火的，抢房间抢座位，豪不谦让。分个房间都折腾近一个小时的。车子又坏了 N 次，晚上 9 点多还在海拔 4000 多米高的折多山上。又得知和我同一天同行的程导带的团出现重大车祸，恼火的很。不过总算我们都活着回来也算知足了。

3. 记忆中带团最感动的经历

因为和 JL 旅行社的经济纠纷，使我在桂林北海之行哭的眼睛都是红的，也没有玩的兴致。客人的领队王主任很体谅我，在他自己身体急需去医院急诊的时候都没有通知我陪同；在北海银滩海边玩耍，居然所有人在离集合时间还有 1 分钟的时候集体出现在旅游车前。

4. 记忆中带团最伤心的经历

因为个人形象问题，旅行社而换导游的事情，很受打击，失去自信。

5. 记忆中带团最郁闷的经历

1. 带团去湘西凤凰，因为火车票难买，旅行社买的始发站的火车票，但是由于始发站到重庆已经 4 个多小时了，而旅行社又疏忽旅客 4 个小时不上车，按铁路规定，火车卧铺票要全部被卖掉. 以至我带客人上车时才发现客人全部没有铺位了，而客人一点都不理解人，把所有的问题都记在了我头上，处处找我们麻烦. 以至地陪都想甩团了. 吃饭的时候命令服务员全部下去，喊我们导游把三桌所有的菜给端到 2 楼，晚上请他们吃夜宵，喝酒喝得我都吐了三次了，还不饶我们，说什么导游不能喝酒还不如干脆别做导游. 整个行程郁闷之极.

2. 司机不认路，我也不认路，被司机骂。然后他居然回去还给旅行社说我和他吵架。

6. 记忆中带团客人出现的经典事情

20__年导游年终工作总结 20__年导游年终工作总结

(1) 12 月去四川九寨沟一共住三个晚上，团里的一个女老师，把马桶弄坏了，赔了 200; 第二晚上又不小心把刚发的房卡折断了又赔了钱，第三天在景区，她没有仔细看须知，居然把门票和观光车票给撕开了，又差点没补票。虽然出现了几个意外，但是一路还是习惯的响起她银铃般的笑声。

(2)重庆某变压器厂职工在阆中住宾馆，一个女的因为来月经把白色床单污染了，按宾馆行业不成文规定，得赔污染洗涤费 20 元，但是该女以没有物价局批准文件，收费不合理拒交，并且同来的同事 30 几个人都在大厅为这个事为她辩护。为此延误出行时间 40 分钟。

还是此批客人，有一男，把房卡也是弄断了，居然说这是自然损耗，责问宾馆为何不用铁制的，也是不愿付钱。

(3)遇到 2 次客人出现把宾馆洗澡的浴巾给装在了自己的包里。其中就有我在嘱咐注意事情时，说我歧视他们没有住过宾馆的人。

7. 记忆中因为带团出现的几个之最

(1)起的最早的一次凌晨 3 点

(2)回家最晚的一次凌晨 3 点 34 分

(3)带团最多的一个月连续带团 21 天

(4)休息时间最短的一次 2 个半小时

二、这一年工作中不足的地方

(1)对导游工作没以前刚入行时那么认真，勤快，缺乏激情

(2)处理一些事情缺乏技巧，讲话没方式。

(3)在讲解中有失误的地方

总的来说 20__年还是收获多多

(1) 去了很多想去地方

(2) 因为工作原因认识了一些关系好的导游

(3)带团锻炼了自己的口才，锻炼了自己的胆量，处事能力

(4)因为带团为了调节气氛，强制性的让五音不全的自己学会了
2 首不怎么唱跑掉的歌曲

(5)经济上有了很大改观，终于不在依靠家里养我了。实现了愿望，给母亲买了周生生的金镯子

(6)因为带团去的地方多收藏了很多纪念品。

对于 20__年的期望

(1)身体健康，生活愉快，出入平安.

(2)还是好好的做好导游这份工作，认真对待工作对待自己

(3)考虑是否转战九寨

(4)不管有用与否，还是考取中级导游证

最后还是感谢所有帮助过我的同事、朋友等等。

2024 导游年度工作总结 篇 6

我是导游部的成员顾德乐。今年7月8日，我走出旅校门，变成社会人，光荣的成为了太旅的一员。我非常高兴，这高兴不仅源于我对导游这一职业的向往，更有我对能在太旅扎根、收获幸福的自豪。细数工作以来的五个多月，和领导、和同事、和客人交流的每一个画面都让我深深感受到太旅大家庭的温暖，自己也在不断的实践过程中取得了工作上的突破和个人的成长，这些成绩取得和领导的关心、同事的帮助是密不可分的，点滴细节，汇成一张成绩单，下面请允许我做一一介绍：

一、善于适应环境，做合格职业人

回顾20__年，是极不平凡的一年，也是充满希望、迎接挑战的一年。今年1月16日，吴中太湖旅游区正式荣膺“国家5a级旅游景区”，6月22日，苏州太湖游客中心正式投入运营。作为太旅的第一代导游员，我更有责任、更有义务为“全面走进太湖时代”、迎接“吴中明天更美好”而奉献青春。

来到太旅，来到导游部。我就秉持“干一行，爱一行”的原则努力适应新环境、新变化，坚决服从领导安排，和同事间建立友谊，通过实地踩点学习景点知识，并在实践带团中不断摸索如何提高服务水平。在这里，作为90后的我，正以崭新的面貌，谦逊的姿态，迎接八方来宾，服务地方旅游业。

二、敢于迎接挑战，争做政务导游员

自 7 月工作以来，我带团 21 个，（担当全陪导游 2 次，地陪导游 19 次）计 24 个工作日。政府类接待团 3 个，旅行社老总踩线团 6 个。热情的介绍，周到的服务让游客印象深刻。

游客中心接待方面，43 批次客人中，包括俞书记、金区长在内的政府类接待 14 次，兄弟单位以及旅行社老总参观团 9 次。我不断推陈出新，整理完善游客中心讲解词，以“接的不同人，说不同的话”为标准，渐而讲解得到了领导的悉心指导与高度肯定。

三、勇于担责扛担，配合组长工作

8 月份，我参加的景区公司组织的竞聘。虽然意料之中的落选，然而领导的肯定让我更添足了动力，鼓足了干劲。我配合部门组长工作，尽力分担部门工作。而后，同城网服务台交由我负责，主动联系，积极工作，得到了双方领导的高度好评。今年 10 月，太湖绿 v 站在我们游客中心正式运行。作为__区团代表，我有幸成为了这里的一名青年志愿者，并负责起上下沟通、内外联络和日常性工作。爱心义卖、旅游咨询、景点宣传，都收到了一定成效。今年 12 月，太湖绿 v 站被团区委授予“优秀志愿者组织”，本人也被授予“__区生态环保志愿者之星”称号。

2024 导游年度工作总结 篇 7

掐指一算做导游已_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翱翔。

接下来 20__年__月的时候带了一次团，由于这次预备并不是很充分，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，以下是我的年终工作总结：

1、熟悉线路：团前预备一定要充分，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：非凡是旺季，一定要提醒旅游注重事项，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，游览注重要守时等等，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、注重协调工作，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碰到意外问题时，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足的答复。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，的感慨心中仍有余悸，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。

2024 导游年度工作总结 篇 8

自申领导游证之后，已记不清自己曾出团多少次，带领多少名游客出行了，全国的名胜古迹、青水绿水基本上走了一个遍。这中间除了视野、见识和阅历的收获之外，还有就是心态。刚刚带团期间，心高气盛，热情满怀，感觉自己什么团都可以带，什么线都可以走，颇有些“初生牛犊不怕虎”的勇猛；随着时间的推移，历练的增加，变得有些谨慎有余，而魄力不足了，每每接到一个团，总是寻思怎样去安排，会不会出现哪些问题，少却了当初的果敢，如履薄冰一般；再到后来，每个旅游团能带出什么效果，哪些问题可以处理，哪些事情需要预防，都已在出团之前有一个心理预期了，当时感觉自己就像诸葛亮，“未出茅庐”，可以给旅游团的整体效果打分了，但一两个团队效果与预期相关甚远，游客的一两个问题回答不上了，又一下子猛醒，原来自己所知如此之少……。

我想正是这样一个反反复复的心态变化，使得自己渐渐成熟。我想做为导游来讲，心态最为重要，《菜根谭》里的名言可以成为我们导游工作人员的座右铭：去留无意，望天上云卷云舒，宠辱不惊，看庭前花开花落。

2024 导游年度工作总结 篇 9

导游职业与其他职业有一个显著的不同，那就是导游必须与客人朝夕相处，这自然使我们对服务的感触比一般人深刻。从某种意义上可以这么讲，导游职业的无穷魅力正是源于我们对服务的感知和热爱，她不仅仅只被看成一份工作，而更应该被珍视为一个值得终身追求的事业。虽然干导游这行并非我的初衷，然而很快我就发现：自己是适合干导游这一行的，因为我喜欢这个职业。细细总结自己带团的成功之处，大致如下。

1、通过多年的工作实践，我深深的体会到，取得了导游证，并不代表我就永远是一个合格的导游员，而是要不断的的学习、充实、提高。在旅游者的眼中，导游员应该是无所不知的“万事通”。导游服务是知识密集型的高智能的服务工作，丰富的知识、广博的见闻是做好导游服务工作的前提。随着改革开放，我国社会经济的高速发展，文化内涵在不断地丰富、知识更新的节奏在不断的加快，作为一个导游员就要“与时俱进”，永远保持积极的求知欲，以适应社会进步和发展的需求。更重要的是。我们自己千万不敢把自己当成“万事通”，要保持谦虚谨慎的态度，要切记“学海无涯”、“学无止境”，“人外有人，天外有天”，“三人行，必有我师”。

2、要时刻牢记导游的职责，认真学习《导游人员管理暂行规定》和《卡瓦格博国旅散客中心的导游管理条例》，努力的实施好旅游接待计划，做好联系游客、协调各种关系、认真讲解等服务工作。坚持“宾客至上、服务至上、为大家服务、合理而可能”的四大服务原则细致、耐心、周到的做好导游服务工作。一切工作以旅游者出发点，以服务为出发点，时刻考虑旅游者的利益和要求，绝不拒绝游客的合理合法要求。

服务过程中要坚持“为大家服务”的原则，不能有亲疏之分，厚此薄彼，对每个游客都热情、周到、友好、尊重，不偏不倚、一视同仁；坚持“合理而可能”的原则，在旅游服务过程中，时刻关注游客的情绪变化，耐心倾听旅游者的意见、要求，冷静分析、仔细

甄别，合理又能实现的，就努力的去做，如果没有作好或是已经错过机会，就想办法及时弥补，以求最大限度的达到游客的满意。对游客提出的不合理的、不可能实现的要求和意见，本着实事求是的原则，耐心细致、不急不躁的态度，给游客作出解释和说明，得到游客的理解、信任，使游客心悦诚服。

3、努力让自己的讲解做到更好，导游讲解服务是整个旅游服务活动过程中极为重要的一个方面。包括途中讲解、景点讲解、自然景观、人文景观、历史文物、民俗风情等的介绍。在导游讲解过程中，我认为“准确、清楚、生动”三者相辅相成，缺一不可，首先“准确”是首当其冲，至关重要的，在讲解过程中牢记“一伪灭千真”的教训，做到不胡编乱造、张冠李戴、信口开河，使游客没有被蒙蔽、愚弄的感觉，不引起游客的反感、责备、投诉，不影响旅游计划的实施。旅游者在旅游活动中“求知”是重要的内容之一，而我们导游就起着传播知识信息、传递审美观念、播洒藏区文明的重任，因此我们导游语言必须科学、规范，传递的信息必须正确无误，这样更能够吸引游客的注意，满足游客的“求知”愿望，我们才会得到游客的尊重和敬佩和信任。

其次，在导游讲中，清楚、简洁流利的语言表达，这是导游讲解基本的要求；另外在讲佛教文化，人文景观时，其历史背景、包涵的寓意、文化内涵都要讲清说明。另外，“生动”是调和剂，是创造旅游团队和谐气氛的重要手段。生动形象、幽默风趣、妙趣横生的讲解能够创造出美的意境，可调整旅游者乐观的心态、欢乐的情绪、浓郁的游兴，创造的是一种和谐、欢乐、积极、高昂团队气氛，给人的是一种美的享受。当然，“幽默”要建立在“品位”上，列宁说过“幽默是一种优美的、健康的品质。”幽默应是有礼的、高雅的、不冒犯他人的健康的语言和表现。

4、旅游是一种社会群体活动，它涉及到社会生活的方方面面，包含“吃、住、行、游、购、娱”六大要素，而其活动的主体是人，我们业内常说，自己是“合法的人贩子”，常言说，“林子大了，什么鸟都在，世界大了，什么人都有。”旅游者来自不同的社会阶层，从事着不同的职业，文化层次高低不等，性别年龄各不相同，兴趣爱好因人而异，身体状况不尽相同。这就要求我们导游员要有敏锐的观察能力，每带一个团队，就要迅速的观察团队人员的年龄结构、性别比例、身体状况等；很快的和游客进行沟通，从游客的言谈举止中判断出客人的文化层次、兴趣爱好，找到和游客相容的交汇点，以便找准自己导游服务的切入点，是自己能很快和游客融为一体，打成一片，是游客对自己有初步的好感。

在旅游服务过程中，也要处处留心，在吃、住、行、游、购、娱各个环节上观察游客的情绪变化，并且要和游客进行积极的沟通，了解游客的心里状态，根据游客对人文景观、自然景观的不同喜好，在游览时间、游览顺序上，在讲解方式、讲解风格上做出相应的变化；根据游客的年龄层次、性别、兴趣爱好的不同适当的调整旅游的节奏、劳逸的强度，适度的进行娱乐活动。

5、导游工作内容繁多，一次团队旅游活动不是也不可能是一个导游来全部完成的，需要多方面的配合和支持。作为一个地方导游来说，景点导游、饭店、宾馆、司机等组成一个工作集体，来完成一次旅游活动。这就要求地陪导游必须要有良好的协作精神，良好的合作精神是组织好旅游活动，高质量的完成导游服务的前提，只有地陪、司机等各方密切协作，共同努力，旅游活动就会顺利和谐的进行，我们所做的各项旅游服务也会让旅游者获得物质上、精神上的最大享受，获得心里上的最大满足，从而赢得游客的信赖，为旅游业赢得信誉，最终为旅行社争取到忠诚的客户群体和为旅行社创造最大的利润。

从事导游工作几年来，最深的感受就是学海无崖，真正体会到了“书到用时方恨少”的尴尬。工作实践中越来越感觉到知识积累和经验积累的重要性。我深知“不积跬步，无以致千里，不积小流，无以成江海”，所以在 20__年的工作中，我将会更加努力学习相关的知识和文化，努力总结 20__年工作的失误和不足，使自己在新的一年有一个更大的提高，更好的完成旅行社和旅游局交给的游客接待任务，做到服务最优秀，利润最大化，游客满意化。

2024 导游年度工作总结 篇 10

唐李白曾有诗“美酒聊共挥”，套用到导游工作应该改一字作：“欢言得所憩，美景聊共挥”，导游是游人之师，游客之友，其主要职能是讲解服务。一个优秀的导游应该是通今博古的杂家，应该

是泰然自若，口吐珠玑的谈家，应该是随机应变，口若悬河的纵横家，更应该是温文尔雅，谈笑风生的儒家，他能够带领游客，在谈笑之间以激扬文字，指点江山。

很多导游员总是埋怨游客越来越难带，其实，是因为随着旅游日益走进人们的生活，人们出游次数的越来越多，旅行者的见识与阅历以及消费理念变得成熟了，而导游员的职业水平从整体上没有相应的提高所致。

1、自信，导游讲解的原动力

导游要有充分的自信心，自信心直接影响着讲解水平的发挥与游客的信任感。引用谈判界的定律：权力基于人的看法，如果你认为你拥有权力，那么你就有权力；如果你认为你没有权力，那么你即使把握着有权力，你也不会使用它。导游有将景点介绍给游客的权力，有决定在什么地方讲，讲什么的权力；导游也有选择具体游线的权力，等等。只要导游认识到了这个由广大游客赋予导游的权力，认真准备、练就扎实的基本功，就不会也不该发生怯场现象，从而在任何场境下都能从容地带好团，讲好景。

2、得体，导游讲解的基本点

导游讲解要得体，就是语言体式上的恰如其分，即既能合乎讲解内容，讲解场境，又能反映导游的讲解风格。首先，导游语言要有整体的和谐感，导游作为一种特殊的讲演者，其和谐感体现在：语言严谨而不呆滞，活泼而不轻率，幽默而不油滑，亲切而不低俗，明白而不粗浅。其次，导游语言要有分体的适应性，即针对不同的景观，运用不同的修辞词汇，采用不同的基调。如自然山水导游语言的轻快，园林建筑的斯文，文物古迹的凝重，革命史迹的庄重，主题公园的高亢等。要因景因文，各有所宜。再次，导游语言要有个体的独特性，这主要是指导游个体的讲解风格。即语言风格应与导游员个体气质、修养相吻合，或平和舒展，或朴实简洁，或严谨详实，或情真意深，或激情昂扬。

3、对象，导游讲解的难点

导游讲解最难征服主要来之于两类人，一是同行，即同在一个景区内讲解的导游；二是游客中的佼佼者。事实上，任何一个高明的导游都会随时随地遇上超过自己的强者。但是，寸有所长，尺有所短。如果导游看不到自己的长处，甚至将长处也视为短处，那么，也就无法开展任何一项社会工作了。老练的导游，他们为了维护自己的尊严与自信心，常将游客看成学生和听众，做到“台上目中无人，台下虚怀若谷”。既然已经“粉墨登场”，那就要有“全无敌”的气概。这不是盲目狂妄，而是建立在“台下”练就的良好素质基础之上的自信。

4、干扰、语误、忘词，导游讲解的考验

导游讲解还要面临着如何对待游客干扰的问题。每个游客的成长经历不一样，学识、志趣、品行也千差万别。导游在讲解过程中，时常会有游客对导游发出各种干扰信息。其中有非消极的干扰，如插话，私下讲话；也有消极干扰，即故意刁难导游，做出各种不和谐、不礼貌的言行。这就需要导游给予恰当的回复，对于这些不够友善的干扰，或者给予循循善诱，或者不予理会，一般不应该采取批评和训斥，以免游客产生逆反心理和对立情绪，导致导游工作难以正常进行。

导游讲解应该意真辞切，理当气蕴，品贵神运，一字不易。但是，“智者千虑，必有一失”。导游在讲解中难免会发生口误或忘词等自身失误。字字珠玑、滴水不漏者毕竟是少数。口误既出，可按正确的讲法重复一遍，勿使谬种流传，确保讲解内容的可信度，置之不理是不行的。导游讲解都是脱稿讲解，随时都有中途忘词的可能。中途忘词会影响讲解的连贯性，影响讲解内容的全面性，进而有损讲解质量。要避免中途忘词的尴尬场面，最要紧的是熟记讲解内容，尤其是那些格言警句等精彩部分，都必须花时间记熟在心；对于那些临场记忆不起来的，可以省略不讲，或者干脆设置悬念，延至下次讲；也可以“嫁祸”于游客，设置某个问答，请游客为代言人，帮助自己摆脱困境。

现场讲解应该遵守预先编排的时间表，在设定的时间内完成某个景观的介绍。一旦某个景观讲解超出规定时间，就会影响下一游程的正常安排。因此，若是遇上时间不富裕，讲解内容将超出时间许可范围，导游就必须对所讲内容进行技术处理，现时调整讲解策略。在基本上保持完整的讲解体系下，删除部分内容，尤其是无关紧要的传闻、故事、闲聊，或将详叙改为概述都是可取的。需注意的是，“虎头蛇尾”、“拦腰一刀”等是不适合的做法。

5、超限逆反，导游讲解的误区

超限逆反是指冗长的讲解，超出游客心理承受能力；或者，导游因为游客赞成自己的观点，就滔滔不绝，讲个没完，这样，使游客的反应由原来的兴奋状态转为抑制状态，产生超限逆反的心理。为防止超限逆反，导游讲解内容即使是游客感兴趣的内容，也要适可而止。要考虑不同层次游客的信息承受能力，包括信息内容与信息数量，过少传递信息，讲解内容偏少单薄，不是优质服务；过多传递，讲个没完，也未必是为所有游客称道的优质服务。两种方法，出发点不一样，结果都一样。一个大家都感兴趣的话题是不会引发游客逆反心理的。美国伯克利加州大学格赖斯教授以为，人们谈话之所以能顺利进行，是因为谈话双方都能够遵守“四个准则”：谈话内容涉及的信息充分却不多余；谈话内容真实可靠；话语与话题有关；表述清楚，简洁明了。导游在景观讲解中，能很好地把握上述“四个准则”，就能有效地制止超限逆反的发生。

2024 导游年度工作总结 篇 11

__年是不平凡的一年，__年我从学校走了出来，把两年里所学到的关于导游的知识运用到我的工作中，从理论转向实践。__年6月开始我在南岳衡山从事地接导游导游工作，时间不长，资力也不深，而感慨却颇多：

“导游”工作给我的生活带来了许多快乐，却也让我知道，“导游”不是一项简单的工作，与其他职业有一个显著的不同，那就是你必须与客人近距离接触，这自然使我们对服务的感触比一般

人深刻。从某种意义上可以这么讲，导游职业的无穷魅力正是源于我们对服务的感知和热爱。

通过几个月的工作实践，我深深的体会到，取得了导游证，并不代表你就永远是一个合格的导游员，而是要不断的的学习、充实、提高。在旅游者的眼中，导游员应该是无所不知的“万事通”。导游服务是知识密集型的高智能的服务工作，丰富的知识、广博的见闻是做好导游服务工的前提。作为一个导游员就要“与时俱进”，永远保持积极的求知欲，以适应社会进步和发展的需求。更重要的是。我们自己千万不敢把自己当成“万事通”，要保持谦虚谨慎的态度，要切记“学海无涯”、“学无止境”，“人外有人，天外有天”，“三人行，必有我师”。

要时刻牢记导游的职责，认真学习《导游人员管理暂行规定》、《中华人民共和国国家标准导游服务质量》，努力的实施好旅游计划，作好联系、协调、讲解等服务工作。坚持“宾客至上、服务至上、为大家服务、合理而可能”的四大服务原则细致、热心、周到的作好导游服务工作。也就是一切工作以旅游者为出发点，以服务为出发点，时刻考虑旅游者的利益和要求，绝不能拒绝游客的合理合法要求。服务过程中要坚持“为大家服务”的原则，不能有亲疏之分，厚此薄彼，而应对每个游客都热情、周到、友好、尊重，不偏不倚、一视同仁；要坚持“合理而可能”的原则，在旅游服务过程中，要时刻关注游客的情绪变化，耐心倾听旅游者的意见、要求，冷静分析、仔细甄别，合理又能实现的，就努力的去做，如果没有作好或是已经错过机会，就想办法及时弥补，以求最大限度的达到游客的满意。

导游讲解服务是整个旅游服务活动过程中极为重要的一个方面，在导游讲解过程中，我认为“准确、清楚、生动”三者相辅相成，缺一不可，首先“准确”是首当其冲，至关重要的，在讲解过程中牢记“一伪灭千真”的教训，切忌胡编乱造、张冠李戴、信口开河，这样会使游客有被蒙蔽、愚弄的感觉，会引起游客的反感、责备。旅游者在旅游活动中“求知”是重要的内容之一，而我们导游就起着传播知识信息、传递审美观念、播洒中华文明的重任，因此导游语言必须科学、规范，传递的信息必须正确无误，这样更能够吸引游客的注意，满足游客的“求知”愿望。其次，“清楚”是关键，在导游讲解中，清楚、简洁流利的语言表达，是导游语言科学性的又一体现。口齿清楚、言简意赅、措词恰当、组合相宜、层次分明、逻辑性强，避免使用生僻的词汇和滥造词汇，这是导游讲解基本的要求。另外，“生动”是调和剂，是创造旅游团队和谐气氛的重要手段。

如果讲解过程中，语言平淡无奇，象和尚念经似的单调、呆板，会是旅游者感到索然无味，在心里上产生不耐烦或厌恶的情绪；而生动形象、幽默风趣、妙趣横生的讲解能够创造出美的意境，可调整旅游者乐观的心态、欢乐的情绪、浓郁的游兴，创造的是一种和谐、欢乐、积极、高昂团队气氛，给人的是一种美的享受。

即将到来，作为在这个行业从事导游工作近6年来，从来没有做过一次总结，总是在实践和实验中成长，每个人都希望自己能比别人优秀，能做一个让别人认可的人，但是从我的工作来看，确实没有啥值得骄傲或者自豪的事情，或许比其他工作看起来风光，但是其中的酸甜苦辣又有谁能理解呢？

即将到来，作为在这个行业从事导游工作近6年来，从来没有做过一次总结，总是在实践和实验中成长，每个人都希望自己能比别人优秀，能做一个让别人认可的人，但是从我的工作来看，确实没有啥值得骄傲或者自豪的事情，或许比其他工作看起来风光，但是其中的酸甜苦辣又有谁能理解呢？

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，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的，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的职责，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。

2024 导游年度工作总结 篇 12

1、记忆中带团最愉快的经历

九寨之旅：带团以来最开心的一次。

其次是西安延安之旅、桂林北海之旅、阆中之旅、凤凰之旅

2、记忆中带团最恼火的经历

(1)给旅行社带团因为我的疏忽出现经济纠纷，本来还到旅行社的 5000 多现金团款，因为当时没有让收钱的人写收据而引起 2 个月以后的麻烦。为此事没少哭。

(2)国庆丹巴环线之旅，散拼团，客人又是我带团以来最恼火的，抢房间抢座位，豪不谦让。分个房间都折腾近一个小时的。车子又坏了 N 次，晚上 9 点多还在海拔 4000 多米高的折多山上。又得知和我同一天同行的程导带的团出现重大车祸，恼火的很。不过总算我们都活着回来也算知足了。

3、记忆中带团最感动的经历

因为和 JL 旅行社的经济纠纷，使我在桂林北海之行哭的眼睛都是红的，也没有玩的兴致。客人的领队王主任很体谅我，在他自己身体急需去医院急诊的时候都没有通知我陪同；在北海银滩海边玩耍，居然所有人在离集合时间还有 1 分钟的时候集体出现在旅游车前。

4、记忆中带团最伤心的经历

因为个人形象问题，旅行社而换导游的事情，很受打击，失去自信。

5、记忆中带团最郁闷的经历

带团去湘西凤凰，因为火车票难买，旅行社买的始发站的火车票，但是由于始发站到重庆已经 4 个多小时了，而旅行社又疏忽旅客 4 个小时不上车，按铁路规定，火车卧铺票要全部被卖掉。以至我带客人上车时才发现客人全部没有铺位了，而客人一点都不理解人，把所有的问题都记在了我头上，处处找我们麻烦。以至地陪都想甩团了。吃饭的时候命令服务员全部下去，喊我们导游把三桌所有的菜给端到 2 楼，晚上请他们吃夜宵，喝酒喝得我都吐了三次了，还不饶我们，说什么导游不能喝酒还不如干脆别做导游。整个行程郁闷之极。

司机不认路，我也不认路，被司机骂。然后他居然回去还给旅行社说我和他吵架。

6、记忆中带团客人出现的经典事情

12月去四川九寨沟一共住三个晚上，团里的一个女老师，把马桶弄坏了，赔了200；第二晚上又不小心把刚发的房卡折断了又赔了钱，第三天在景区，她没有仔细看须知，居然把门票和观光车票给撕开了，又差点没补票。虽然出现了几个意外，但是一路还是习惯的响起她银铃般的笑声。

重庆某变压器厂职工在阆中住宾馆，一个女的因为来月经把白色床单污染了，按宾馆行业不成文规定，得赔污染洗涤费20元，但是该女以没有物价局批准文件，收费不合理拒交，并且同来的同事30几个人都在大厅为这个事为她辩护。为此延误出行时间40分钟。

还是此批客人，有一男，把房卡也是弄断了，居然说这是自然损耗，责问宾馆为何不用铁制的，也是不愿付钱。

遇到2次客人出现把宾馆洗澡的浴巾给装在了自己的包里。其中就有我在嘱咐注意事情时，说我歧视他们没有住过宾馆的人。

7、记忆中因为带团出现的几个之最

(1)起的最早的一次凌晨3点

(2)回家最晚的一次凌晨3点34分

(3)带团最多的一个月连续带团21天

(4)休息时间最短的一次2个半小时

8、这一年工作中不足的地方

(1)对导游工作没以前刚入行时那么认真，勤快，缺乏激情

(2)处理一些事情缺乏技巧，讲话没方式。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。
。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/458026034140007006>