# 导游小组长年终总结

来源：网络 作者：悠然小筑 更新时间：2024-06-29

*导游小组长年终总结4篇导游为引导游客感受山水之美，解决旅途中可能出现的突发事件，并给予游客食、宿、行等方面的帮助。工作总结按范围分，有班组总结、单位总结、行业总结、地区总结等。你是否在找正准备撰写“导游小组长年终总结”，下面小编收集了相关的...*

导游小组长年终总结4篇

导游为引导游客感受山水之美，解决旅途中可能出现的突发事件，并给予游客食、宿、行等方面的帮助。工作总结按范围分，有班组总结、单位总结、行业总结、地区总结等。你是否在找正准备撰写“导游小组长年终总结”，下面小编收集了相关的素材，供大家写文参考！

**导游小组长年终总结篇1**

新的一年即将到来，做导游已经有2余年了，很多辛酸苦辣在其中，有的时候也想过要放弃导游这份工作，但是人不能遇见困难就逃避，我要学会挑战困难。

接下来x年x月的时候带了一次x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，的感触心中仍有余悸，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”。

**导游小组长年终总结篇2**

20\_年是不平凡的一年，20\_年我从学校走了出来，把x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。20\_年\_\_月开始我在\_\_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《\_\_x规定》、《\_\_x》，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。

**导游小组长年终总结篇3**

今年可以说是我丰收的一年，以往的我都是坐在计调的位置操纵团队，安排客人吃住行游购娱。但是今年我可以冲到旅游工作的第一线去，去给客人介绍我们祖国的山山水水、介绍我们\_\_这座城市的春夏秋冬。

第一个收获

介绍我们的大海、介绍我们的广场介绍我们的文化、介绍我们\_\_的每一个角落。我的国导证、正因为有了证我得意实现我的人生梦想，去完成我的人生使命。

由于拿证时已进入旅游旺季我便做着兼职导游工作，忙忙碌碌的每一天穿行在每个旅行社的办公室和景点之间，其中有\_\_旅行社等等。

在有限的时间里尽量多的为游客多做介绍、多做讲解、多服务、多微笑是我做导游的宗旨。我相信只有真情的讲解、周到的服务、微笑待人、游客才会玩的开心，作为一名\_\_导游员我代表的不仅是我自己、不仅是我的旅行社，我代表的是我们这座城市，\_\_是一座海滨城市有着数不清的奇景异观。这么漂亮的城市不能因为导游的服务差而让游客对其有反感。

当我每走进一个旅行社的同时，每次递交一份简历上面都会清楚的写着我是一名只会讲解只会服务不会赚钱的导游。可能作为我的同行业来说不会赚钱的导游不是好导游，但是只会赚钱不会服务的导游更不是好导游。但是尽管这样仍然会找到好的旅行社，因为聪明的老总都知道只要服务跟上去不愁没钱赚，现在的游客不差钱就看你怎么为他服务。

作为一个海边城市的导游、作为我们\_\_年代的尾巴，我们的服务不仅仅停留在只会讲解几句导游词那么简单!要学会无微不至，游客的每一个动作、游客的每一个眼神、你都要了解他想需求什么?这才是一名懂得游客心理的好导游、这才算是好导游。

第二个收获

就是我有幸参加\_\_省举办的导游大赛，感受了赛场的争锋对决也让我见识了我省其他地区导游员的水平，一句话人外有人天外有天我承认我的没有发挥好只因为我还不够努力，尽管我像考导游证那样三更午夜的看题，但是只要在努力一些在努力一些我也许就不会错两道题，也许就是全场的分。

老师说一句话令我印象深刻一身的武功让一道题给废了。我很服气但是我不甘心我等待着下一次的对决，但是对于我刚出茅庐的孩子能够参加比赛我已经知足。能站在省里的比赛场上也是一种磨砺，是金子总会发光的我等待着那一天。

第三大收获

我接待了一个又一个的团队，分享游客的酸甜苦辣，为他们排忧解难，把不愉快留给我。把快乐带回家，没有发生误船误机事故，完成了快乐而来满意而归的宗旨，因为平安、开心、快乐、比什么都重要!

**导游小组长年终总结篇4**

时光如梭，白驹过隙之间，20\_年又将宣告结束。慕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。

首先我要谈到的是兴趣爱好，“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，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。

最后我要为大家分享一点我的带团经验。多沟通、交朋友。沟通要从了解做起，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，一但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。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找