# 旅行社实习工作总结报告

来源：网友投稿 作者：紫陌红尘 更新时间：2024-07-10

*旅行社实习工作总结报告5篇我敢肯定，大部分人都对写报告很是头疼的。一起来看看吧！下面小编给大家带来关于旅行社实习工作总结报告5篇，希望会对大家的工作与学习有所帮助。旅行社实习工作总结报告11.完成学校统一要求的参与社会实践活动的任务2. 提...*

旅行社实习工作总结报告5篇

我敢肯定，大部分人都对写报告很是头疼的。一起来看看吧！下面小编给大家带来关于旅行社实习工作总结报告5篇，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

**旅行社实习工作总结报告1**

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

20\_\_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，肯下工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!

**旅行社实习工作总结报告2**

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，以及对旅游景区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。

这一切都为我们敞开了大门，提供了机遇，因此，我们要善于抓住它，把握它。要乘势而上，时不我待，要急起直追。

学海无涯，人生苦短。时代在前进，社会在发展。因此导游也要不断地确立新高度，不断地挑战自己，不断地超越自己。

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。 现在是竞争社会，竟争激列，因此优胜劣汰已成为一种历史的必然。长江后浪推前浪，奔腾不息向海洋。我相信，青出于蓝而胜于蓝，一代更比一代强。 我相信，经过目前这个短暂的过渡时期，在不久的将来，经过大浪淘沙，一定会出现一大批优秀的、出类拔萃的导游群体。那时，人们会对导游队伍刮目相看，重新评定。

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游行业里混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。

能力是完成某一具体活动所必备的知识、技术、本领及处世方式等因素的总和，包括完成一定活动的具体方式以及顺利完成一定活动所必须的心理特征。能力并不局限于知识、学历和资格。一个刚毕业的大学生可能具有良好的知识基础，但并不能等同于他已具备实际能力。能力总是与某一具体的活动联系在一起，它随着活动的改变而变化。能力包括的范围非常广泛，如对基础知识的掌握能力，技术操作能力，与别人沟通交往的能力，自我管理和管理他人的能力，分析问题和解决问题的能力，团队合作能力等等。

旅行社在一个动态的市场环境中生存和发展，旅行社服务的无形性、不可见性、差异性、不可贮存性等特点，对服务人员的主动性、积极性、创造性和适应性提出了更高的要求。这个假期我在广州十三行国际旅行社有限责任公司进行了认识实习，通过实习我学习到了很多东西，我个人认为，旅行社专业服务人员应该一专多能，他们应具备以下几方面的能力：

(一)交际能力

善于与他人交往是旅行社专业服务人员应具备的首要能力，专业服务人员必须懂得怎样与顾客接触，建立和维持关系，学会倾听别人的意见，表达自己的想法，注重交往艺术，能够区别不同性格、不同场合、不同年龄、不同文化背景的人应采取的交往方式，有正确的服务意识和服务态度，才能为顾客提供优质的服务。

(二)合作能力

旅行征服务工作不像某些物质生产那样工序分明，无论是前台还是后台的服务人员，都必须与上司、下属、同事、顾客、供应商等进行合作。专业服务人员应有全局的观念，较强的协调、沟通意识，学会与供应商协商，与同事合作，充分发挥不同角色的作用，利用现有各种因素，为顾客提供满意的服务，真正发挥旅行社的纽带、中介作用。

(三)学习能力

旅行社专业服务人员为顾客提供服务的过程，也是一个学习的过程。服务人员必须根据顾客的具体需要确立服务方式。服务人员越了解顾客的期望，就越能为顾客提供优质服务。市场需求的不断变化，要求旅游服务人员应有不断学习新知识、新技能的能力，有较强的适应性。

(四)教育、说服能力

在旅游服务过程中，顾客往往必须参与服务过程，配合服务人员的工作，因此，顾客在消费过程中，学习必要的知识和技能。然而，不少顾客，特别是第一次接受旅游服务的顾客，却缺乏消费经验和足够知识，这就要求专业服务人员做好这类顾客的指导和培训工作。旅行社专业服务人员应具备通过语言去吸引人、打动人、说服人的能力，懂得清晰、简洁、明了地表达自己的思想，为顾客提供准确、易懂的信息，服务的过程也是一个信息沟通的过程，个人沟通能力直接影响到沟通的结果。

(五)企业环境、顾客知识

在服务过程中，对企业内部环境、对市场情况、对顾客的特点掌握得越全面，就越能为顾客提供满意的服务。例如，服务人员善于观察顾客的消费行为，设身处地为顾客着想，根据企业本身的特点，调整自己的服务方式，可以使服务工作更顺利地完成。

(六)文化修养

旅游不仅是一项物质享受，更是一项高尚的精神文化享受，旅行社专业服务人员无疑应具备一定的文化修养，才能够与顾客更融洽、更有效地沟通。旅行社专业人员若能“上知天文，下晓地理”，具备广博的知识和良好的精神面貌，将有利于与顾客之间的感情交流。

(七)技术性能力

技术性能力是完成某一具体服务活动所需要的本领。旅行社往往可以通过培训，使服务人员掌握一定的操作程序，适应岗位的需要。对于某些新招聘的人员来说，具备某方面的技术性能力往往是进入某一行业的最起码的要求。随着高新科技飞速发展，旅行社不断地推出新的服务项目，服务技术越来越复杂，如果服务人员缺乏技术知识和技能，就无法为顾客提供优质的服务，技术性能力是旅游服务人员为顾客提供服务的基础。

(八)管理能力

旅行社专业服务人员在服务过程中，需要与别人建立联系，管理自己、激励别人、处理冲突、控制情绪等等，这一切都与管理才能有关。对于大部分旅行社来说，许多人认为这一能力的要求往往是针对决策层、管理层而言，但是在市场导向的管理体制中，企业组织从“金字塔型”组织结构转变为“倒金字塔型”组织结构，服务工作决策权从管理部门和职能部门转移到服务工作第一线，每位服务员都成为服务工作“管理”人员，因此，管理能力不再是高层管理人员的“专利”。

时间真的太短暂了，我只能走马观花地去接触和吸收新事物，但我通过认识实习也学到了很多书本上没有的知识，既增长了见识、开阔了视野，也提高了实践操作能力、丰富了人生阅历，这将是我走向社会的一笔最为宝贵的财富，同时认识实习也从根本上解决了我们学生的一些思想认识问题，促进了自身的人生观、价值观和世界观的转变，更为自己日后就业指明了方向，对自己的社会定位和自身价值进行了一次客观评价，使我发现自身与现实之间的差距。有句许说得好：实践出真知。作为一名学生，要想成为21世纪的一名合格人才，必须跨出校门，认识实习，走向社会，把自己所学的理论知识应用于实践，从实践中不断分析、总结，从而提高自身解决问题的能力。走向社会，认识实习，可以帮助我们摆正自己的位置：不盲目自大，也不过分自卑。参加认识实习，对我们树立正确的人生观、世界观、价值观有着很大的帮助，对我们培养事业心、社会责任感也起到了一定作用。

时间总是在不经意间从指尖流逝!回过头来看看这十个月来的打滚摸爬，我觉得自己很幸运可以进入企业社区实习，我很珍惜这些机会。同时我也深切地感受到“知识无限，能力有限”的涵义。在今后的日子里，我会在学习和工作中更加努力，取长补短，虚心求教，充分发挥自己的能力，展现自我，积极向上，为成为祖国的栋梁之才而努力奋斗。

**旅行社实习工作总结报告3**

首先，我要在这里感谢吕总和17楼门市部的所有成员，感谢她们在这三个月中所给与我的指导与帮助。是你们使我真正意义上的全面接触旅行社及旅游行业，使我摆脱了学生时代幼稚的想法，了解了作为一个合格的旅游人应该具备什么样的素质。虽然只有短短的三个月，但是我已经较为系统的了解了旅行社操作的流程，也基本熟悉了导游带团的步骤和方法，也使我所学的理论得到了与实际结合的机会。

一：如何当好一名实习生。回想当初刚进来的时候，好多人来应聘，但是坚持下来的就只剩下五个。而在这五个当中，我算是比较好的一个。如果要问我有什么技巧可以告诉大家，我想我有几招可以和你分享。

首先，你一定要养成做笔记的好习惯，无论你的记忆力多么的好，也要随时拿着一本小册子和一支笔，走到哪记到哪。记些什么东西呢?老总说的话要记，计调接电话说的话要记，导游来拿单和计调说的话要记，每天的实习心得要记，每天干了什么事要记等等很多。只要你养成记事的好习惯，就不怕没有东西记。可能开始的时候要记很多东西，你一时消化不了，但是你每天都整理的话，过不了多久，你就会发现你要记的东西会越来越少，直至最后根本不用记都可以跟上旅行社其它人的节奏了。

其次，做事要积极，在办公室，看见传真机发来传真，要过去查看，该拿给谁拿给谁。看见水没有了，去打满回来。看到计调正在接电话，而正好有一个电话打进来，我们应该上去接听。看到有客人来了，我们要站起来迎客人进到里面入座，倒茶等等之类的事。还有，态度要积极，办事要认真，细心。无论是干什么行业，都离不开细心和耐心，旅行社更是如此。面对客人不厌其烦的询价，提要求，我们应该耐心的给予解答，并且细心的把每项工作做好。具体到我们实习生，我们应该对旅行社正式员工交代的每件事都用心去做，认真负责的去做，去送份资料，签份合同，收个钱，买张火车票，送个包帽等等，虽然看似小事，但是如果我们没有做好，就是大事，就会影响到旅行社的整体运作，也容易使我们滋生出坏习惯。

最后一点，就是多留心计调，经理她们是怎么处理事情的。比如遇到客人投诉怎么办，我们应该本着什么样的态度去处理投诉;碰到客人打电话来询问价格，我们应该怎么样巧妙的报价;客人要订机票，我们应该怎么向航空公司询价;遇到客人想参加专列，我们应该要向组团社落实什么问题等。当然了，我们出来实习的，如果能碰到有机会跟团，我们更应该打起12分的精神，努力做好笔记，把老导游处理问题的方式方法和讲解结构记下来，为我们以后带团做准备。

二：我所学到的东西。刚才说了我认为应该怎么样做好一名实习生，下面我就来说说我在这三个月中学到什么东西。

首先，主要的就是学到了如何带团。带团是个很复杂也很简单的事情，说它复杂，因为你不知道客人是怎么样的，这世界那么大，你什么样的客人都有可能碰到，好色的，吹毛求疵的，粗心的，开心的，挑剔的，不厌其烦的，善良的，总之形形色色的人都有，所以为了满足绝大多数人的需求，导游就得变得很八面玲珑。但是说带团简单也没有错，它简单到只需要让客人上车睡觉，下车尿尿，一到景区拍拍照，回家一问啥都不知道。但是，我追求的不是那么肤浅的境界，我希望我的`讲解能让参加我旅游团的游客都能不虚此行。以现在我的功力来说，做到这一点非常的困难，但是我每次跟团都在思考如何做得更好。我在跟团中，当老导游在车上讲解，我就拿出本子记下导游说些什么内容，有时候不可能把每个字都记下来，我就记下大概关键的词语，回家再查资料充实。

一定要先把老导游在带团讲解中的讲解结构写下来，然后再根据这个结构去找资料充实自己，在以后的讲解中伸张出其它的分支。在吃饭的时候，要和老导游一起，看客人的菜上了没有，有多少个菜，分量怎么样，客人是否都在开始吃了，只有客人开始吃了，我们才去吃饭。而且动作要快，要比客人先吃完。然后去看客人的桌上是不是菜都吃完了，问客人吃饱没有，如果客人说吃不饱，那下顿就要注意做好点。在入住的时候，让全陪或领队发房卡，然后最好去到客人房间查看设施设备是否齐全，是否有破损，要及时处理客人房间的问题。所有的这些，都是我以前在学校所没有接触到的，所以通过几次的跟团，我更加深入的了解了如何做好一名导游员。

其次，我学到了如何处理客人投诉。去旅游总免不了遇到不开心，不痛快的事情。现在旅行社的利润都很薄，而且现在人们出游的次数比较多，对一些旅行社以前常用的赚钱手法，如克扣餐标、降低住宿标准、进购物点、加点自费项目等都防备心理比较重，所以一个旅游团回来，多多少少都有点问题。有些问题在导游的解释下客人能够理解，但是对于有些问题，客人就不依不饶，甚至上门闹到办公室。这时，就需要我们耐心的去和客人解释了。解释得好，客人怒气消去，可能会介绍其它客人来参加这个旅行社的团;如果解释不好，客人闹到旅游局，那这个旅行社的麻烦就大了，赔钱是小事，传出去，估计以后很难做团了。所以，对于客人投诉的处理，一直是旅行社一件很头疼的事情。我在实习中遇到几次客人投诉，旅行社的老总总是能比较稳妥的处理这些事情。

现在我就和大家一起分享老总对于这些问题是怎么处理的。首先，我们要本着顾客总是对的原则去处理问题。客人回来投诉，肯定有他的道理，我们不能一听客人投诉就马上反驳他，这样，让客人觉得你蛮不讲理。我们应该耐心听取客人的情况描述，在心理一条一条的记录下来，等客人投诉完了再和他慢慢解释。接着要听取全陪和地陪对于这些事情的叙述，看客人说的是否是事实，有没有我们不知道的，客人刻意隐瞒的事实。然后询问地接社和组团社的解释，看他们对客人投诉的事情有什么看法。最后综合所有情况，分析出问题出在哪里，责任在哪里，如何跟客人解释，如何处理。该是地接错就让地接赔钱，该是我们错就我们赔钱，该是组团错就组团赔钱。总之要灵活处理，一定要全面听取所有人的意见，综合给出自己的处理意见。

最后，我还学到了如何操作计调。我虽然不是跟随哪一位计调学习，但是我不出团的时候每天都在办公室看着计调处理事情。所以耳熏目染下，也多多少少知道计调的操作流程。做计调是个心细活，对于每件事情，都要心非常细的去做，而且要有耐心，比如核对机票和出保险单。客人的名字和身份证号不能错，要一个字一个字，一个数字一个数字的对。这就要求计调要游耐心和细心。同时对于客人询价，报价，和车队询价，和同行抢团等，都是计调必须要熟练掌握和运用的技巧。没有几个月甚至一年的工作经验，是当不好一名优秀的计调的、因此，虽然我没有练就当一名计调的本领，但是我掌握了如果做好计调的一些方法，我就拿出来和大家分享。1.要随时在桌面上准备一支笔和一张草稿纸，随时记录客人信息，车队信息，酒店信息等。

2.要做一本客人来电登记表，把客人打的电话记下来，把名字和号码记下来，把客人的要求记下来。处理完后，及时打电话回去。3.平时做好一些常规行程，最好能把线路分类报价，并且熟悉价格浮动范围，当客人或同行要询价时，快速把分类报价加起来，加上浮动价格和利润，快速把价格报出去。4.利用空闲时间，把车队信息，同行信息，酒店信息分类好，把它们归类后，做成一个通讯录，用起来时方便。5。掌握说话技巧。如何巧妙的拒绝客人一些无理要求，如何压低车队车价，如何压低酒店住房价格等。这些都是一名合格计调人员必须掌握和熟练运用的技能。

三：我对旅行社的思考。我之所以选择现在这家旅行社，很大一部分是想把我说学到的理论知识用于对旅行社进行考察和日常的管理。但是由于我阅历有限，不敢说本人对旅行社的进行整理和改革。下面我将列出我认为需要改进的地方。

1.旅行社产品线较为单一，散乱。拳头产品云南线是比较成熟的产品线，是公司主要盈利点。地接和组团游太松散，都是帮别人拉客赚差价。没有自己的核心竞争力。

2.缺乏专业人员。广西地接顺带兼财务，出国组团随带兼机票和车票，旅行社战略制定、产品促销、销售、宣传等都是总经理一人承担。这样虽然说是受限于客观条件限制，但是如果不把这些职务分出来，或者重新进行整改，我觉得公司的业务会比较混乱。

3.人员薪资水平不高，留不住人才。在我实习的三个月，很多实习生都是来面试，不上班。有些是来上班一两天就走了。我想，这或许和薪资普遍比较低有关。当然，旅行社必须考虑培养成本和人才成本。但是，如果一个旅行社连留住人的吸引力都没有，那还谈何发展?

4.旅行社上下级缺乏日常沟通。在我感觉，旅行社上下级除了日常公事外，还没有谈论过其它话题。我觉得，在办公室紧张的办公环境中，有时候上下级或同级间聊一点私事，扯一些八卦，不无成为一种调节气氛，增进沟通的好办法。

5。对实习生的培养方式有待改进。刚出学校的学生，社会经验不足，而且想工作的愿望比较强烈，工作热情和激情比较高。我们旅行社可以利用这段时间，让这些实习生接触旅行社行业，通过跑业务，在办公室听、看计调做事，旅行社集中培训等方式，尽快让实习生基本熟悉业务流程。但是过了几个月后，如果薪资水平和福利不跟上，很容易造成人才流失，很多人都走了，另谋高就。当然，每个人对一件事情的看法和期望目标不同，得出的结果也是不同的。我希望旅行社能考虑一下扩充队伍，对于比较优秀的实习生做出适当的措施挽留，为我所用。

**旅行社实习工作总结报告4**

在一个多月的实习过程中，我对整个旅行社行业的运作模式和日常操作程序都有了一定得了解。在此过程中，我不仅在我的专业知识领域有了新的突破和进展，同时，也在我的人生经历中增添了非常重要的一节，这将是我一生中珍贵的财富。

毕业实习，是学生从学校步入社会的过渡阶段，是让学生在真正出社会之前，对社会的提前适应阶段。四年的大学生活虽然不能说是完全的与社会脱节，毕竟还是离现实有一段距离。通过毕业实习，让我切实的体会到了工作的艰难与不易。它教会了我运用所学知识去解决现实问题，更教会了我怎么去与人沟通交流，怎么样做一个合格的旅游从业人员。这次实习不仅使我更加了解了旅游这一行业，从中学到的知识也将使我在从事其他行业工作中也非常受用。

1、通过这次实习，我深切的了解到，独立和好学是一个实习生首先应该具备的。只有培养自身的独立能力，不过分的依赖，自己主动的去发现问题解决问题，这样我们才能真正的提高自己处理问题的能力，才能在工作上得到进步。另外，在工作上，有问题，有不懂应该大胆请教，而不是不懂装懂。“三人行，必有我师”，我们该学该问的不仅仅限于我们的同事，前辈，各种形形色色的人，每个领域，都有我们要学该懂的东西。通过学习，才能独立工作，积累经验，最后得到的才是最适合自己的东西。

导游的工作是重复的、也是不断变化的，它时刻挑战着我的耐心和忍耐力。有时候，心生厌烦的并不是外界的环境，而是自己的心态。往往在开始的时候我们都满怀激情，而慢慢地，这种热情却冷淡了下来，其实环境依旧如此，变化的只是我们的心态。每一天，我们可以选择好心情好心态，也可以选择坏心情消极的心态，因此我们可以选择好心情好态度!

实习期间，遭遇冷遇挫折是常有的事，如果意气用事将自己的委屈和坏心情带到工作中，往往会让事情变的更糟。面对困难和挫折我没有退缩，而是勇敢的去面对，对客人我始终抱着积极包容的态度去对待，努力为自己减压，营造良好融洽的工作氛围。

2、如何与人和睦相处，良好的进行沟通，是一名实习生必须要学会的。在与人相处方面，我一直坚信，诚实加真心，自尊与尊重他人，肯定不会被拒于千里之外的。首先和同事相处，我只是一个实习生，很多事情要多看多学，我所有的同事都是我的老师，前辈，工作过程中，怎么发挥团队的作用，协调内部关系，我学会的是尊重和礼貌。做为一名旅游人，直接面对的是顾客，你的一句话可以影响客人对旅行社甚至整个旅游的整体印象，甚至影响客人整天的心情状态。如何让自己说出的语言让客人听得舒服，听得开心，进而选择和你合作，是作为一名实习生所必须要学习的课程。人不免会有情绪上的波动，然而这种情绪上的波动往往会影响他人的心情。如何调整好自身的心态，用最好的心态去面对客人，面对同事甚至上级，如何带给别人一个最好的笑容，是我每一天都要认真思考的问题。在这次实习中，我不但在沟通能力上得到了提高，还学会了如何调整自我的心态。

3、经过了1个多月的旅行社实习，使我们对旅行社的基本业务和操作有了一定的了解，礼貌是一个人综合素质的集中反映，做旅游更加如此，要敢于开口向人问好，在向人问好的过程中还要做到三到：口到，眼到，神到，一项都不能少。对于客人的要求，要尽全力去满足，尽管有些不是我们职责范围的事情，也要尽力帮其转达;尽管有些要求不合理的不能办到，都要用委婉的语气拒绝，帮助他寻求其他解决方法。

4、这次实习对我撰写毕业论文有很大的帮助。此次我的毕业论文是《后金融危机背景下我国旅游景区的发展对策》，需要对旅游景区的发展现状和目前的旅游供需关系有所了解，实习的过程正好可以亲身的去了解，这位我的论文撰写提供了不少素材和灵感。

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，接触了形形色色的人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们让我更深刻地了解了社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会融入社会。

**旅行社实习工作总结报告5**

实习是我们迈入社会这个大环境的第一步，是通向实际工作的第一个人生转折点。把握好这次机会，立足本职工作对自身的工作能力和就业心态都有不可或缺的作用。抱着对旅游行业的一份热忱， 20\_\_年1月2日我怀着忐忑不安的心情正式踏入了实习工作。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。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。

这次实习工作，我真实体会到了一个毕业生所面临的岗位竞争是非常严峻的，要找个好的岗位是非常难的，所以，必须用一个良好的态度和心态去找工作，不要自视过高，手高眼低，不要认为有了高学历就了不起，这样的心态往往很难找好到工作。所以，在以后的时间里应该不断完善自身的知识体系充实自己，工作时要把社会实践和工作经验放在首位，不能只顾及眼前利益。自身素质的培养也是非常重要的。在这次实习中我就看到了一些素质不够高的导游因太过于急功近利，受不了金钱诱惑而受到客人的投诉最终丢掉了自己的饭碗。所以我认为作为一名大学生，我们必须切实将自己的综合素质提高，即使你是一名服务人员也可以得到客人的认可和尊重。处理好人理关系，建立好人际网络，也是必不可少的，这样才有利于你今后的工作。机会是均等的，就要看你自己以前所种的果多还是少，所谓人多力量大，多和别人交流，从中学取对我们有用的东西和经验，多问为什么多提出问题多思考，这样的你才能得到更多的发展空间和机会，不被社会所淘汰，立足于社会。

总的来说，这次的实习然我获益良多，不仅能在工作中检验了自己的学习成果，也在实践中积累了宝贵的经验，让我在以后工作中又多了一个很重要的砝码。在旅行社的实习中一方面让我接触了解到了各个部门的工作，进而让我对整个旅行社的管理和运行得到了更进一步的了解;另一方面也让我看到了自身的不足，这样有利于我明确今后的学习的方向和动向。我会从这次实习和以前的暑假假期实习相结合起来，总结经验教训，努力学习，不断提升自己，为以后的工作打下牢固的根基，让以后的工作能过更加能如鱼得水，轻松自在。我相信在这次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。

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