# 旅行社实习报告汇编 旅行社实习报告(精选9篇)

来源：网络 作者：蓝色心情 更新时间：2024-06-09

*旅行社实习报告汇编一这一切都为我们开放了大门，供给了机会，是以，我们要长于抓住它，把握它。要乘势而上，时不我待，要奋起直追。学海无涯，人生苦短。期间在进步，社会在成长。是以导游也要连续地建立新高度，连续地挑衅本身，连续地超越本身。实践出真知...*

**旅行社实习报告汇编一**

这一切都为我们开放了大门，供给了机会，是以，我们要长于抓住它，把握它。要乘势而上，时不我待，要奋起直追。

学海无涯，人生苦短。期间在进步，社会在成长。是以导游也要连续地建立新高度，连续地挑衅本身，连续地超越本身。

实践出真知，让我们在本身的工作岗亭上中熬炼成长，在风雨中百炼成钢。

如今是竞争社会，竟争激列，是以优秀劣汰一成为一种历史的必定。长江后浪推前浪，奔驰不断向海洋。我相信，后来居上而胜于蓝，一代更比一代强。

我今后的就业是为了在观光社里能够更好的利用本身学到的知识在旅游行业里混出本身的一片天空来，所以我觉得今后在观光社工作应当具有很多本领。

本领是结束某一详细活动所必备的知识、技巧、本领及处世方法等身分的总和，包括结束必定活动的详细方法以及顺利结束必定活动所必须的心理特征。本领其实不范围于知识、学历和资格。一个刚毕业的大门生大略具有精良的知识根本，但其实不能同等于他已具有实际本领。本领老是与某一详细的活动关联在一路，它跟着活动的变化而变化。本领包括的范畴特别广泛，如对根本知识的把握本领，技巧操纵本领，与他人雷同交往的本领，自我办理和办理他人的本领，分析题目和解决题目的本领，团队互助本领等等。

观光社在一个动态的市场环境中糊口生涯和成长，观光社办事的无形性、不可见性、差别性、不可储存性等特点，对办事人员的自动性、自动性、创设性和适应性发起了更高的要求。这个假期我在长春市仲意观光社进行了认识练习，经过议定练习我进修到了很多东西，我个人觉得，观光社专业办事人员应当一专多能，他们应具有以下几方面的本领：

（一）交际本领

长于与他人交往是观光社专业办事人员应具有的紧张本领，专业办事人员必须明白如何与顾客兵戈，建立和保持干系，学会谛听他人的定见，表达本身的设法，珍视交往艺术，能够辨别差别性情、差别场地、差别年龄、差别文化背景的人应采纳的交往方法，有精确的办事意识和办局势度，才华为顾客供给优良的办事。

（二）互助本领

观光征办事工作不像某些精神出产那样工序明了，不管是前台还是背景的办事人员，都必须与上司、部属、同事、顾客、供给商等进行互助。专业办事人员应有全局的见解，较强的和谐、雷赞成识，学会与供给商会商，与同事互助，富裕阐扬差别角色的效用，利用现有各种身分，为顾客供给如意的办事，真正阐扬观光社的纽带、中介效用。

（三）进修本领

观光社专业办事人员为顾客供给办事的进程，也是一个进修的进程。办事人员必须根据顾客的详细必要建立办事方法。办事人员越明白顾客的盼望，就越能为顾客供给优良办事。市场需求的连续变化，要求旅游办事人员应有连续进修新知识、新技巧的本领，有较强的适应性。

（四）教诲、说服本领

在旅游办事进程中，顾客每每必须参加办事进程，互助办事人员的工作，是以，顾客在消耗进程中，进修必要的知识和技巧。但是，很多顾客，特别是第一次接纳旅游办事的顾客，却贫乏消耗经验和充足知识，这就要求专业办事人员做好这类顾客的教导和培训工作。观光社专业办事人员应具有经过议定说话去吸惹人、感动人、说服人的本领，明白清楚、简便、明白地表达本身的思维，为顾客供给精确、易懂的信息，办事的进程也是一个信息雷同的进程，个人雷同本领直接感化到雷同的结果。

（五）企业环境、顾客知识

在办事进程中，对企业内部环境、对市场环境、对顾客的特点把握得越周全，就越能为顾客供给如意的办事。比方，办事人员长于查看顾客的消耗行动，设身处地为顾客着想，根据企业本身的特点，调整本身的办事方法，可使办事工作更顺利地结束。

（六）文化涵养

旅游不可是一项精神享福，更是一项崇高的精神文化享福，观光社专业办事人员无疑应具有必定的文化涵养，才华够与顾客更和谐、更有效地雷同。观光社专业人员若能“上知天文，下晓地舆”，具有广博的知识和精良的精神面貌，将有益于与顾客之间的感情交换。

（七）技巧性本领

技巧性本领是结束某一详细办事活动所必要的本领。观光社每每可以经过议定培训，使办事人员把握必定的操纵程序，适应岗亭的必要。对付某些新雇用的人员来讲，具有某方面的技巧性本领每每是进入某一行业的最起码的要求。跟着高新科技飞快成长，观光社连续地推出新的办事变目，办事技巧愈来愈纷乱，如果办事人员贫乏技巧知识和技巧，就没法为顾客供给优良的办事，技巧性本领是旅游办事人员为顾客供给办事的根本。

（八）办理本领

观光社专业办事人员在办事进程中，必要与他人建立关联，办理本身、鼓励他人、处理辩论、把握感情等等，这一切都与办理才华有关。对付大部分观光社来讲，很多人觉得这一本领的要求每每是针对决议计划层、办理层而言，可是在市场导向的办理系统体例中，企业构造从“金字塔型”构造布局变化为“倒金字塔型”构造布局，办事工作决议计划权从办理部分和本能机能部分转移到办事工作第一线，每位办事员都成为办事工作“办理”人员，是以，办理本领不再是高层办理人员的“专利”。

时候真的太转瞬了，我只能浮光掠影地去兵戈和吸取新事物，但我经过议定认识练习也学到了很多册本上异国的知识，既增加了见地、广阔了视野，也进步了实践操纵本领、充裕了人生经验，这将是我走向社会的一笔最为宝贵的财产，同时认识练习也从根本上办理了我们门生的一些思维认识题目，增进了本身的人生观、代价观和全国观的变化，更加本身往后就业指明白方向，对本身的社会定位和本身代价进行了一次客观评价，使我发觉本身与实际之间的差距。 有句许说得好：实践出真知。作为一名大门生，要想成为21世纪的一名合格人才，必须跨出校门，认识练习，走向社会，把本身所学的表面知识利用于实践，从实践中连续分析、总结，从而进步本身办理题目的本领。走向社会，认识练习，可以救助我们摆正本身的位置：不盲目自负，也不太过惭愧。参加认识练习，对我们建立精确的人生观、全国观、代价观有着很大的救助，对我们培养奇迹心、社会责任感也起到了必定效用。 时候老是在不经意间从指尖流逝！回过甚来看看这一个多月来的打滚摸爬，我觉得本身很庆幸可以进入企业社区练习，我很爱惜这些机遇。同时我也深切地感觉到“知识无穷，本领有限”的涵义。在今后的日子里，我会在进修和工作中更加竭力，取长补短，需心请教，富裕阐扬本身的本领，显现自我，自动向上，为成为故国的栋梁之才而竭力搏斗。

**旅行社实习报告汇编二**

从\*\*年3月1日到\*\*年5月31日，我在xx旅行社民主门市部实习，总共实习了三个月。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。下面总结一下这次实习的内容。

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。

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。

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。

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。

**旅行社实习报告汇编三**

（一）实习时间：

xx年7月――x年1月

（二）实习地点：

蓬莱旅行社

（三）实习目的：

旅游业是一个新兴的朝阳产业，旅游专业也是一个实践性很强的专业，不仅仅仅需要过硬的专业知识，旅游时以娱乐为目的的，包括食住行游购娱六个大方面，每一个方面的安排和操作都是很繁杂的，所以参加旅行社岗位的实习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。

（一）接待实习资料

众所周知，旅游业是一个服务性的产业，有的时候一个旅行社的接待质量要比服务质量还要重要，不管是游客还是业务客户，对一个旅行社的第一印象都是很重要的，直接影响到他们对旅行社的信任程度，所以对于旅行社的员工来说要努力使自己成为公司的“形象大使”。这也是我进入旅行社后的第一课。

当游客主动上门咨询旅游产品的时候首先要做到微笑服务，这是服务业最基本的要求，要针对顾客的需求介绍相对应的旅游产品，对于游客的疑问要细心的给予解释不要表现出不耐烦，在介绍过程中要有诚恳的态度，让游客觉得你是真的设身处地为他们思考；当客户前来拜访时要主动的热情招待，有针对性的用简洁明了的语言向客户介绍旅游产品，在刚到一个旅行社时应对公司的主要客户有大致的了解。

在服务业中最忌讳让客户感到自己被冷落，所以旅行社员工要有敬业精神，不要将个人情绪带到工作中。

（二）产品线路安排实习

作为一个刚到旅行社的新人刚开始是不会直接参与旅游线路的设计的，只是做一些零散的工作，在旁边多接触多学习，旅游产品的设计和线路的安排是一个旅行社得以生存和发展的基础，也是旅行社不断注入活力的源泉，在旅游产品的设计中要注意几个问题，首先是旅游产品的设计要迎合旅游者的需求，要在充分的市场调查的基础上开展真正跟上时代的步伐，要推陈出新，避免雷同产品的出现；其次在设计旅游产品时要注意行程的安排要松紧有致，不要让游客觉得行程太松散，时间上要紧凑，争取在有限的时间内让游客看到自己想要看到的景观，到达自己的要求；再次是设计旅游产品的工作人员要有丰富的地理历史等方面的专业知识，设计线路时要合理一有吸引力，并且在设计完成之后会用优美的语言向游客描述，让游客心向往之。

（三）导游员职责实习

作为一个导游人员，他的职责是很大的，不但要保证游客的人身和财产安全还要保证游客的游览质量。

1、担任全陪工作的导游人员的主要职责是：

（1）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；

（2）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；

（5）耐心解答旅游者提出的问题；

（6）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；

（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，用心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。

虽然我在旅行社的实习时间不是很长但是感触还是很深的，实习的这段时间让我改变了对旅游业的看法，真正的旅游业远远没有我们在学校里想像的那么简单，食住行游购娱每个方面都有很大的学问，作为一个导游员不仅仅要有耐心还要细心，培养良好的职业道德，还要多了解时事变化不断的丰富自己的专业知识了解客源地的相关状况，对自己要有更高的要求。在旅行社实习的这段时间我发现旅游者对旅行社大多存在着不信任的心理，在对旅行社的选取上也很谨慎，经过我的总结我发现旅游者在选取旅行社时主要思考一下几种因素：

（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，因为这直接关系到游客的切身利益，关系到游客的旅行质量和游客的合法权益是否能得到保护。

（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。因为每个游客的经济状况是不同的，他们会根据自己的经济状况选取适当的旅游线路。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。作为旅行社的线路设计人员来说就应尽量的减少成本为自己的公司争取价格优势，但是要在保证旅游服务质量的.基础上。

（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。

（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店。

（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1、2亿人次左右。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17、7％，而从25－44岁占整个旅游人数的48、6％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，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。

透过这次实习，我深切的了解到，独立和好学是一个实习生首先就应具备的。只有培养自身的独立潜力，但是分的依靠，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潜力，才能在工作上得到进步。另外，在工作上，有问题，有不懂就应大胆请教，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。透过学习，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，我们能够选取好情绪好心态，也能够选取坏情绪消极的心态，因此我们能够选取好情绪好态度！

如何与人和睦相处，良好的进行沟通，是一名实习生务必要学会的。在与人相处方面，我一向坚信，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，怎样发挥团队的作用，协调内部关系，我学会的是尊重和礼貌。做为一名旅游人，直接应对的是顾客，你的一句话能够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情绪状态。如何让自己说出的语言让客人听得舒服，听得开心，进而选取和你合作，是作为一名实习生所务必要学习的课程。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情绪。如何调整好自身的心态，用的心态去应对客人，应对同事甚至上级，如何带给别人一个的笑容，是我每一天都要认真思考的问题。在这次实习中，我不但在沟通潜力上得到了提高，还学会了如何调整自我的心态。

在几个月的实习过程中，我对整个旅行社行业的运作模式和日常操作程序都有了必须得了解。在此过程中，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。

**旅行社实习报告汇编四**

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xx

学号:xx923xx6

个人联系电话:13976xx3772

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

实习单位电话

传真:\*\*

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

实际得分:

评分依据:

学院指导教师签名确认:

实习日志(第一篇)

xx年11月15日 在工作中，经常会出现旅行社有部分钱留在酒店。原因主要四种:一是算错帐多汇款了;二是因为原本确认打款的房，客人临时有事提前退房;三是要求酒店前台代收，保留差价的;四是节假日酒店给予旅行社的返佣。无论是什么原因导致的，总之一句话，这些留在酒店的钱必须及时地冲抵掉，因为过了酒店所规定的时间，那么这些钱将永远属于酒店。

那么，如何才能冲抵这些余款呢 当然最直接最有效的方式就是用来冲抵房费了。当我想冲抵房费的时候，我直觉地就在酒店回传的订房单上注明这笔房费冲抵上笔余多少的房费。然后还打电话到预订部告知。结果预订部告诉我，我这样的操作是错误的。整个完整的程序应该是:

1。把原有的涉及有余款留在酒店的预订单附上当时的汇款凭证然后写上完整的冲抵明细，告知冲的是上次余下来的哪笔款，然后发给酒店财务。

2。酒店财务收到冲抵单后要先核对当时的帐目，确认有这笔余款未冲就会签名回传，告知有这笔款的存在，可以冲抵。

3。旅行社再将酒店财务发回来的有其签名的确认单发回给酒店预订部，这样预订部就会给予我们冲抵房费。

由此可以看到，在涉及帐目或者说涉及双方利益的情况下，并不是说单方面怎么想就怎么做的，而是要经过双方协商一致，按照一个严谨的程序去操作和执行，这样才能知道企业的赢利与亏损究竟在哪些方面。因为这不是个人的利益，而是整个集体的利益，为了杜绝私人的相互庇护，所以灵活性相对较小，硬性规定为先。

实习日志(第二篇)

xx年12月05日 开发票乍看之下，似乎不怎么重要，但它却是旅行社与客人之间，旅行社与酒店之间来往的一大项目。几乎每次客人开会，订房，餐饮，娱乐或是购物都会要求开出发票，以便回单位证明或报销。作为旅行社，理所当然地要尽力做好这一环节的工作，因为这也是完美服务的一个反映面。一般情况下，如果客人直接在酒店消费，那他(她)就可以直接到前台收银处要求酒店开出消费那部分数额的发票。如果要开的发票比收据上的数额要多，那就要扣6%的税。

原则上，酒店要求旅行社人员拿收据(原件)换发票，因为这样能更好地方便酒店作帐，而且也不容易出现以收据复印件重复开发票的情况。但是如果旅行社与酒店之间已经达成一致，那么旅行社就可以直接发传真件(附上汇款凭证，盖上财务章，指定开票日期)去告知酒店财务，指定开出多少数额的发票并要求寄存前台或财务，然后让客人或司机直接报名字去取。这样就节省了很多人力资源。当然，这并不是说旅行社想开多少发票就可以让酒店开出多少发票。

酒店会根据旅行社与之来往的密切情况与实际消费情况做出调整。因为并不是每一位消费的客人都会要求开出发票，这样就让旅行社开发票有了可以活动的空间。而酒店和旅行社双方也会同时记录，以便日后核对帐目一目了然，使合作能更加顺利。由此可见，企业的合作无间与持久需要建立在一种互信互利的基础上，在一个良好的合作氛围中才能让彼此的工作实效更上一层楼。

实习日志(第三篇)

xx年2月13日 客人在酒店所享受到的服务是多样性的。它需要多个部门共同合作，无论是从细节还是整体都需要做到让客人舒心满意。

单就从大的部门而分，就有前台，预订部，销售部，客房部，餐饮部，财务部，公关部，礼宾部，工程部，采购部，车队等等。它们所分管的区域不同，职能也大不一样。但它们都密切相连，缺一不可。在日常生活中，旅行社接触到最多的就是预订/销售部(房或餐)与财务部。

因为这些直接与酒店的利益息息相关，酒店赢利与否主要看的是住房率及维持酒店开销最低成本所剩的利润。有一回，客人打来电话询问，想要在喜来登酒店内摄影，想知道是否有什么条件。当时接到电话，直接就做出反应，认为拍照应该不会对酒店造成困扰，并相信酒店应该也会乐于接受，毕竟这也是客人对其的一种肯定。

但考虑到自己不是酒店人，为了更好地为客人服务，还是打了电话去询问酒店有关人员。结果电话就转到了公关部。经过公关部人员的专业解说，才明白在酒店摄影有两种情况:

1。如果是入住酒店的客人自带摄像器具私人家用，把有关的酒店景致拍下来作为日后的一种娱乐留念是被允许的，也是合理的。

2。如果是客人邀请专业的摄影人员进入酒店为其进行拍摄(如婚纱照)，就必须与酒店有关方面(如公关部)进行预约，在不涉及任何广告效益，宣传等性质的条件下，酒店会安排特定时间在一些特定区域进行拍摄。而且要有随行人员监督。由此可知，酒店对其自身的形象及名誉非常重视并且在这一方面有非常严格的制度。酒店有权保护自身的利益不受侵犯，同时也为客人的需要提供了一定的便利。

实习日志(第四篇)

xx年3月26日 现在外来观光旅游度假的客人有很大一部分是因高尔夫而来。三亚不但具有浪漫的热带风情，而且还是休闲娱乐的天堂。仅是高尔夫球场就有好几处，其中最有名的就是亚龙湾高尔夫球场与红峡谷球场。

亚龙湾是三亚的度假胜地，很多一流的酒店都座落在亚龙湾畔，所以亚龙湾高尔夫球场自然就受到很多爱好高尔夫球球迷的青睐。大部分订高尔夫球的客人多数是入住酒店的客人，因为不单路程近，而且还可以根据自己的行程安排时间。高尔夫预订很精确。首先旅行社要弄清楚到底有几个人参与打球，具体是哪一天哪个时间段哪个时间点，要打几场，几洞。确认后才可以给球会发预订单订球位等待回传确认。

高尔夫收费一般包括果岭费，球车，球童，陪走等，如需要还有球杆，球鞋，伞的租用费与更衣柜的费用，外加保险。大部分打高尔夫球的客人都会自行准备一些打球时的必要装备。并且根据自己的需要，喜好任意选择打9洞，18洞或36洞。高尔球位的预订与酒店的客房预订大同小异。它的价格也可以是很灵活的，随时跟着市场涨跌。如果不确定可以先留位，但是一经确认发到访制到球场便不可更改。

如果客人未到或旅行社未支付费用给球场，那么球场便会照收旅行社费用或直接跟客人讨要费用。这样势必对旅行社带来不好的影响，也对彼此的合作产生障碍。因此，合作伙伴间建立诚信是不可忽视的环节，它关系着彼此的健康发展。

**旅行社实习报告汇编五**

xx年4月的旅行社实习,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。

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世纪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.

国际旅行社主要经营入境旅游业务,出境旅游业务和国内旅游业务,而国内旅行社主要经营仅限于国内旅游业务,就因为国际旅行社经营范围比国内旅行社经营范围广,所以国际旅行社招徕和接待的旅游者和收入远远高于国内旅行社,再加上现在我国国民gdp值的逐步攀升,出国人数也大大增加,而不少华人,华侨和港澳台同胞也纷纷回国探亲,投资,促使国际旅行社在游客来源方面也大于国内旅行社.

为了增加客源和收入,国内旅行社纷纷推出了专列旅游，比如：“夕阳红”专列旅游，就是针对中老年人推出的旅游项目。这部分人大多数是有着空闲时间和可自由支配时间收入的人，正好符合了旅游者出游的条件，而且是针对这部分特殊人群开设的专列旅游车，所以身受中老年旅游者的喜欢。

其实旅行社从产生到现在，在社会进步和发展中起了不小的作用。旅行社首先起到的作用就是在旅游者和旅游产品之间的中介作用。旅行社既是旅游产品的组合者，又是旅游产品的销售者，在把旅游者与旅游产品之间架起沟通的桥梁，作为旅游产品的组合者，主要把旅游者所需要的交通、住宿、饮食、游览、购物、娱乐等基本旅游项目和服务结合成为完整的旅游产品；作为旅游产品的销售者，主要是走向市场，招徕旅游者，把组合成的旅游产品送到他们手中。其实这种中介就是把已经开发的旅游线路提供给旅游者，介而由旅游者的旅游活动带动当地的经济发展。

旅行社的第二个作用是为旅游者实现其下费需要的各种服务。

旅行社为旅游者提供信息和咨询服务，旅行社是在旅游市场的前沿，使他们了解有关食、住、行、游、购、娱等方面的情况。并有能力回答旅游者的各种问题，为之提供咨询服务，这种服务是旅行社最基本服务之一。 旅行社为旅游者提供综合服务。旅行社为旅游者安排旅游前准备阶段、旅游过程中和旅游结束后所需要的全部服务。旅行社在旅游者购买其旅游产品以后，必须严格按照旅游接待计划组织旅游者进行旅游活动实现其完美的旅游愿望。 旅行社为旅游者提供其他与旅游相关的服务。如：为旅游者办理护照签证，出售特种有价证券，发行和汇兑旅行支票，组织兑换业务，为旅游者办理旅游期间的各类保险。

旅行社的第三种作用是为旅游产品供应者服务。旅游产品主要由交通、食宿、旅游景点、购物、娱乐设施以及各有关服务组成，尽管它们各自的经营部门也直接向旅游者出售自己的产品，但较大部分的产品则是通过旅行社销售给旅游者，旅行社精于销售旅游产品，他们组成了一个庞大的销售网络，能为各类旅游产品供应者招徕大量旅游者。在旅行社中各种旅游线路并非都是由旅行社自身开发的，大多数都是由旅游线路开发商们开发出来的，再由各个旅行社代售给消费者的，这种代售的形式不仅使旅行社减少开发新线路的人力、物力、财力，更使开发商们免于自己招徕旅游者的麻烦和困难。

旅行社的第四种作用是旅行社在旅游业各组成部分间起着组织和协调作用。旅游产品的各个构成要素处于独立分散，各自为政的状态，旅行社作为旅游活动的组织者，对于一个完整的旅游产品的实现起着重要作用，它是连接旅游业各组成部门的纽带。旅游者在旅游过程中的种种联系、衔接、应变等都必须由旅行社来组织安排和协调解决。

旅行社在社会发展中不仅有各种作用还有一些重要的职能和业务。

首先是旅行社的职能：

生产职能。旅行社对交通、住宿、饮食、游览、购物和娱乐等旅游业务业组成部分的可行条件进行设计、组合，指定出整体的旅游计划，落实旅游线路，交通工具，食宿，游览项目，购物，娱乐等一系列服务。 销售职能。旅行社将旅游产品的各个部分综合汇集起来销售给零售商或者直接在市场上销售给旅游者，起到疏通销售渠道的作同。 组织协调职能。旅行社把旅游产品出售给旅游者后，为了使旅游者的旅游活动顺利进行，必须作好组织协调工作。 经济利益的分配职能。旅游者虽然在旅游过程中要接触到众多的旅游接待部门，但其把全部费用作为购买综合旅游产品一次性付给旅行社，旅行社要在各个部门之间合理分配总收入，使它们各自获得理想的效益。

旅行社的业务：

销售业务。旅行社要随时了解和掌握旅游市场的需求动向，并根据旅行社自身的条件和能力，结合旅游目的地的旅游资源和旅游服务设施情况，设计出各种能够吸引旅游者的适销对路，各具特色的旅游产品，针对自己的目标市场，利用各种传播媒介和通过举办展销会，出版各类宣传品、开展公共关系和其他促销手段将自己的产品销售出去。 计调业务。它是指计调部门为业务决策而进行的信息提供，调查研究，统计分析，计划编制等参谋性工作和为实现计划目标而进行的统筹安排，组织落实、业务签约，协调联络，监督检查等业务性工作的总和，即安排好旅游者的接待工作，使他们能够进得来，出得去，住得舒适，吃得满意，玩得开心，觉得此次旅游确实是一种享受。 导游业务。导游服务人员在具体旅游接待负责中起着协调和沟通的重要作用。导游业务是旅游接待负责中的中心环节，要求协同安排好旅游者的住宿，用餐，交通等生活问题，保护他们正当的权益 财会业务。旅行社的财务部门在了解其资金运作特点的情况下，作好货币资金，结算业务，工资，低值易耗品，固定资产，夤夜费用和企业管理费，营业成本，营业收入和利润、专用资金的核算，并编制好会计报表。

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。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开创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。我们认为，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”。

相对课本上的知识，实际学到的知识更家实用，也让我在为人处事方面更加圆滑，也看到了自身的不足之处。无论今后我是否会继续在旅游行业工作，我想这次的实习机会真的教会了我许多知识。这些知识也会对我今后的工作有所帮助。

**旅行社实习报告汇编六**

xxxx旅行社

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。

20xx年2月15日—20xx年5月15日

一、xx旅行社总体介绍：

xx旅行社成立于20xx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（20xx、20xx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。

二、作为一名合格的导游，必须对自己的工作认真负责。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。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、购、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。

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。

**旅行社实习报告汇编七**

(一)、实习时间、地点等介绍

1、实习时间：xx/11/16—xx/01/10

2、实习地点：四川省成都市人民南路四段10号华川饭店b座4f15

3、实习单位：成都友好旅行社总社

4、实习岗位：地接计调

(二)、实习目的

培养我的自学和动手能力、理解能力以及思维能力。通过旅行社实习使我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的能力，更好的掌握课本的知识和世界的操作能力。

(三)、实习单位概况

成都友好旅行社总社,简称友之旅,英文名chengdu friendship travel service head office,缩写为cfts。位于四川省成都市人民南路四段10号。成立于1995年，历年来先后被评为“成都国内旅游十强社”“成都国内旅游二十强社”，秉承“挑战市场，规范操作，注重细节，团结协作”的经营理念，以独到的旅游产品设计，精心的线路安排，周到的服务质量和超值而合理的价格优势，长期以来赢得了市场的广泛认同，得到客户的交口称赞，新的时期，新的理念，新的整合，新的运作方式，将给您带来崭新的旅行享受和难忘的旅行回味。

现公司拥有针对个性化服务需求的产品设计室;针对川内客人出行热点需求的若干专线部门;满足来川客户各方需求的地接中心;提供完美旅游策划方案的企划室;能为省内外客户提供尽善尽美的旅行服务和周到的安排。

公司长期提供代订省内外各星级宾馆，代订各地特色餐饮，设计个性化的旅游产品，咨询各地旅游优惠价格，代订机票，代订各语种导游，提供旅游资料等免费服务，并定期举办旅行讲座，让旅游者更了解旅行过程及知识，增强自我保护能力。

友好旅行社近年主要社会活动及工作业绩：调至友好旅行社后花费较大精力和时间宣传促销抓客源，使友好从无到有、从默默无闻的小社，通过股份制(全国第二家)改造，“百万农民游成都”、“深情游览府南河”、“先旅游，后付款”等系列社会活动，一举取得较好的社会效益和经济效益。知名度的提高、服务质量的稳定得到业内外的公认和赞赏，同时获得成都旅游“五强社”、“十强社”、“市民信得过旅行社”、“创优工作先进单位”、“财务、统计先进单位”等称号。98年起注重抓经济效益，采取目标考核工资制，优化组合目标制等方法，迅速提高经济收益和利润指标。目前仍名列全市国内旅行社前茅。

(四)、实习内容

这次实习我非常荣幸的于xx年11月16日到xx年1月10日期间在成都友好旅行社总社展开我的实习工作。由于处于旅游淡季，散客量和同行业务量都不多，而作为旅行社新来的实习地接计调，刚到首先实习的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，简而言之就是帮经理和计调们打打下手，平时接接电话，传传真，为出团的做做准备，资料归档，核对一下票据，跑腿打杂当然也不在话下。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里，对此也总结了一些经验，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。

(一)、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。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。

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，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。所以，总的看来旅游接待工作具有综合性、规范性、文化性和原则性，这就让旅行社不得不注重旅游接待工作，特别是安排旅游接待活动的重要执行者——旅游计调。

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：

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，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。

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。

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。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二十四小时，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 。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。

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。

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。

(二)、实习单位运行现状(优点和缺点)

成都友好旅行社总的来说是一个各方面都很全面的旅行社，无论是对内还是对外。

特别值得提出的是友好旅行社的内部管理上，是十分优秀的。对于计调人员，一直是定期培训，轮流去听业界有一定地位声望的旅游从业人员授课。平日的工作里，小到接电话的语言表达艺术，大到线路安排上的问题，也是随时指出计调们工作上的不足，并帮助他们改进提高。而对于旅行社的导游人员，也是有经常的培训，根据当时旅游业的需求进行培训提高。也经常开展导游之间的聚会，让社内导游们互相交流沟通，在亲切的沟通交流气氛同分享资源和信息，共同进步，为旅行社更好的工作。导游是直接接触游客为游客们提供服务的，他们代表这旅行社的形象，所以，素质高能力强的导游将大大提高旅行社在游客心目中的形象和地位，招徕更多游客，提高旅行社客源量。看来成都友好旅行社很是深深明白这一点，这一方面做得非常好。

然而在旅行社对外招徕交际中，我却认为还有一点不足之处。虽然友好旅行社非常注重“团队跟踪”、客户反馈。每次团队运行时，计调都会随时关心导游客户，掌握团队变化情况;送走团队后，尽责的计调们也不忘继续“跟踪”，收集掌握客户的反馈信息，以备后用和自身提高。

但是，在对于同行(酒店，航空公司，其他旅行社)之间的沟通交际却是欠缺的。节假日不曾采取一切手段，如传真、电话、qq、msn、e—mail等送去祝福，平日里也不太注重与他们的交往沟通，经常都是在业务来了，要合作时才派外联去洽谈，这样是不行的。如果在旺季到来时，人家当然会把房呀，车呀，票呀什么的优先给平时经常联系交往的社，毕竟人家互相都是“熟人”了，感情到位了。所以我觉得外部管理在重要程度上丝毫不逊于内部管理。

(三)、对实习单位运行的几点建议

刚刚提到成都友好旅行社的外部管理上的不足之处，因为计调人员不可能做到任何事情都能安排得完美无缺，很多时候还是会在客观因素的作用下而使得很多旅游计划不得不停滞或取消，由这些改变而带来的损失也是不得已的，所以旅行社就应该在外联上下功夫了。我们所能做的就是尽量做到更及时更全面地掌握外界的变化，并及时地根据自己的实际情况做出相应的改变，以适应整个工作环境整个旅游业甚至整个社会的变化。

1、加强旅游知识产权的改革

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，因为旅游产品的单一相同，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，这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。

2、做到酒店与旅行社的双赢

酒店与旅行社是合作的关系，彼此互惠互利。旅行社负责给酒店招徕客人，而酒店则是给予客人在住店期间享受安逸和谐舒适的居住及饮食方面的服务。每一个酒店都有自己的价格策略，它要根据整个酒店的消费情况。如耗电、维修、采购、装修、招聘、服务项目等多种因素来制定适合自己酒店的客房销售策略，以维持整个酒店的运营操作。一般地，旅行社在对外预订客房没有利润的情况下，往往就会寻求酒店的帮助，以申请优惠价的方式获取保本的利润。或者在与客人交往中发生利益冲突时，也会与酒店协商，赠送果篮、鲜花等以表示谢意或歉意。

而酒店也会根据自己的实际情况，尽力满足旅行社的要求。也就是说在共同的服务对象服务目标服务宗旨下，使得双方的合作更加愉快更加紧密也更加团结。

3、与航空公司保持密切的关系

作为一个旅行社，最好的招徕客人的方式并不是宣传自己的实力有多棒，而是要有一个固定有竞争力的售票处为后盾。现在很多游客并不是没有消费能力，他们订房无法确定的很大一个因素便是机票无法落实。除了个别地方航班较少机票难订外，还有就是随之越涨越高的燃油费。大部分的游客心理都希望能从交通消费上减少一部分资金来用于更多的娱乐项目上。因为交通只是一种通往目的地的手段，而不是享受的过程。所以游客更倾向于订所谓的优惠票、打折票、特价票，而考虑到时间的比较少。这样的选择同时也给旅行社出了难题，如果想接到客首先就要先为其订到票，而且是较便宜的票，为此各旅行社都争相在各大航空公司询票。因为只要跨过了这个门槛，那么后面的便不是个难题，而且客人也会乐意与你合作。所以说，为了更好地争取到更多的客源，最好的扩展方式便是与航空公司进行强强联合。

总而言之，旅行社是一个综合性服务行业，它涉及的领域非常多，工作量大且烦琐，知识要求范围也特别广。要想成为一个优秀的计调，不但要眼观四面、耳听八方，还要胆大心细、诚信谦虚，真正做到与时俱进，充分调动起自己的积极性与激情才能永久性地做好这份工作。

(一)、当前社会旅游就业的基本诉求

在这短短两个月的实习工作中，我体会到在旅游这个行业中，社与社之间的竞争、人与人竞争是非常之大的。在旅行社业这样的服务性行业中，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待物，以及对旅行社顾客的耐心以及责任心。其中最为重要的不是你的专业知识多么多么好，而是社会交际能力。当然，一定的专业知识水平和时间操作能力是基础条件，而且良好的开朗、乐观、积极向上的性格对一个旅游从业人员来讲野是有很大帮助的，所以大多从事这个行业的人员性格上大多都是外向活泼的，旅行社业也特别偏爱和这类人的加入。然而要想在这个行业混好，混出名堂，那就要取决于你的eq，也就是社会交往能力、待人接物的能力、危机状况的反应能力等等的高低了。

(二)、自身需要加强的能力素质

这次的实习工作使我获得了宝贵的工作经验，对于现在社会上各个企业聘用人才时处处讲究工作经验的前提下，这些经验能对我毕业后初步踏入社会作铺垫。在真正的实践过程中我才发现自己学识和经验的欠缺，真是那句老话“学到用时方恨少”啊。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每年暑假让我们参加假期实习的原因,使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。所以我认为旅游管理专业中实践环节中最重要的就是理论联系实际,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。

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。

**旅行社实习报告汇编八**

在20xx年x月至x月，我们在东莞市xx国际旅行社有限公司进行了为期四个月的实习。针对我们旅游管理专业，毕业前的`专业实习是学校教学计划的重要组成部分，是我们学习专业基础课和部分专业课以后，亲身参加旅游企业和有关部门的工作，在实践中了解旅游服务生产过程和锻炼实际工作能力的教学环节。这是我们第一次的社会实习，通过实习，我们可以巩固和加深对旅游管理专业有关基本知识、基本理论的理解，并直接面对旅游企业的员工和管理人员，进一步学习旅游服务的基本技能、了解经营管理的实践经验，培养分析问题和解决问题的能力，同时锻炼与人相处和独立工作的基本能力，为以后的学习和将来参加工作打下扎实的基础，真正做到理论与实际相结合，培养好工作能力，提高自身素质。

：东莞市xx国际旅行社有限公司。东莞青旅成立于1997年1月，其前身隶属于东莞市团委。经过19年来的发展，东莞青旅已经发展成为承接国内旅游、出境旅游、东莞地接旅游、机票、酒店、签证、租车等业务的专业旅游服务机构。东莞青旅本土优势强大，以旅行社为龙头，发展成立了东莞城市候机楼、mtc东莞汽车旅游中心，入股东莞首家五银城酒店。20\_年东莞青旅及各分公司营业规模突破5亿，组团人数达100万人次。组团人数东莞第一，成为名符其实的广东旅游总评榜欢迎旅行社，广东省十大组团社、五大地接社。

总社营业部于1999年获\"广东省青年文明号\"称号，20\_年被评为市\"文明单位\"和市直机关工委\"文明单位\"，20\_年分别与东莞军分区、武警支队结成\"军民共建单位\"，20\_年荣获\"20\_-20\_年度东莞市消费者满意单位\"，20\_年成为井冈山旅游局、庐山旅游局东莞地区组团协议单位；20\_年，东莞青旅创东莞旅游经营模式之先河，推出anytravel系统，全面实现网上销售，突破网上支付难关，成为东莞第一家真正的网络旅行社。公司经营范围包括专业国内游、商务自助游、全接触东莞游、会议接待中心、企业文化活动策划中心、礼仪服务中心、广东省青少年素质训练（东莞）基地、黄埔青少年军校东莞办事处、票务、租车等。

：导游部。主要是作为导游进行工作，接受部门分配的导游任务，按接待计划安排组织游客参观、游览，负责向游客导游、讲解、介绍目的地的地方文化和旅游资源。同时按照旅游接待行程，安排好游客的交通、餐饮、住宿，保护游客的人身和财产安全。过程中需要耐心解答游客的问询，妥善处理旅游相关服务方面的协作关系以及旅途中发生的各类问题。

实习内容：旅行社业务、导游技能

当天我作为导游带着30多位游客来到阳江旅游，吃完午饭来到大角湾，根据行程安排，大角湾是自由活动两小时后客人自行到附近的美食街解决晚餐后再一起返回酒店。在大角湾自由活动前我已经给游客介绍了美食街的位置及集合时间地点，并说明不清楚美食街位置的可以找我带路。客人在大角湾自由活动时间到后，我再一次在门口给他们指引美食街位置并强调最后的集合时间。但是由于部分客人在大角湾活动过久，出来时离最后集合时间只差半小时。最后集合时间到了，很不凑巧，下起了大雨，部分客人迟迟不见人影，电话接通后被告知正准备吃饭，但按时回来的客人饿着肚子已经等了很长时间，不耐烦的开始催促导游。

事情的发生是部分客人不守时导致的，但作为导游，我应该多强调几遍行程安排及集合时间，在天气不好时可以提前打电话告知客人，让他们抓紧时间按时回来。当时的情况安抚着急的客人是第一位，请他们谅解并耐心等待，幸好客人都表示理解，同时继续打电话给未归的客人说明情况，让他们尽快归队。集合人齐后在返回酒店过程中，我再次强调守时的重要性并感谢客人的理解与支持，同时，在问过酒店工作人员之后，给客人介绍了酒店附近的大排档，让他们在入住之后可以先解决晚餐。

清远是漂流之乡，夏季的热门线路，也是很多喜欢刺激的年轻人必玩的项目。当天来到黄腾峡漂流景区，在我与地接导游的安排下，客人跟着景区摆渡车到达漂流起点开始漂流，游玩时间大概是两个小时，结束回来发现有一位客人膝盖擦伤出血。我们知道，漂流具有一定的危险性，也是因为这种刺激才受到众多年轻人的喜爱。在漂流之前，导游要跟客人强调注意安全，做好预防措施，穿戴好防护装备，要全程带好安全帽，双手不能伸出橡皮艇外，不能站立，遇到危险时要及时向岸边的工作人员求救，对同伴也不能盲目施救，避免自己遇到危险。当时看到客人受伤，我第一时间上前询问伤情，并将客人带到景区的医务室进行治疗，请医生开具伤情证明，过程中安抚客人，同时向公司有关部门报备。

当时是珠海旅游的第二天早上，在我给客人办理酒店的退房手续时，司机告诉我停在酒店门外的大巴车电池被盗，导致大巴车无法启动。当时离集合出发的时间只剩下十几分钟。听到消息后，我跟司机确认了大巴车的情况，并找来酒店经理进行商讨。当时的关键是不能耽误接下来的行程，要把客人送到景区进行游玩，好在第二天的行程是圆明新园和其旁边的梦幻水城，客人全程自由活动。因此我先向公司报备，得到同意后，让酒店联系就近的车队，紧急调车，先把客人送到景区，我再回来酒店处理相关事宜。过程大约等待了二十分钟，同时我也跟客人解释了这次事件并得到了客人的谅解。安顿好客人后，我独自返回酒店与酒店工作人员协商。当务之急是修理大巴车，之前已经拜托酒店联系了修理厂。

后面就是相关费用的分摊问题。酒店经理开始不愿意承担这笔费用，后来经过协商，租车费用由酒店承担，另外还需承担修理大巴车一半的修理费用。此次事件的发生，首先酒店的安保问题值得商榷，在入住酒店前，应了解酒店周边环境的安全，做好预防工作。事情发生了，要把客人的安全放在第一位，尽量保证行程的顺利进行。

四个月，曾经以为是很漫长的一段时间，转眼间却到了实习结束的时候。一个陌生到熟悉的城市，一群陌生到熟悉的小伙伴。回想这段时间的点点滴滴，感触良多。常说人生有两场冲动，奋不顾身的爱情和说走就走的旅行，这是我当初选择这个专业的原因，我想，如果不是因为实习这段经历，我也许不会走过那么多地方，看过那么多风景，遇见那么多的人。导游是一门特殊的职业，有人开玩笑说如果导游不做导游，也能胜任社会上的大部分职业。是的，导游的职业素养很多，人们常认为导游是上知天文下知地理，能说会道，多才多艺。而这些，正是我在努力学习的，以期待看到越来越好的自己。对我来说，做导游更多的是责任的体现，风里来雨里去却无怨无悔，为了行程的顺利和客人满意而起早贪黑。这是我的改变，也是我的锻炼。

我们知道，人外有人，天外有天，学习是永无止境的。东莞青旅有着一群青春活力的伙伴，他们热情认真，他们身上的发光点值得我们去学习。青旅讲求相互合作，共同进步，这是一个强有力的集体。实习的这段经历对我而言是一笔宝贵的财富，学会了从容不迫，掌握分寸，也学会了更好的维持人际关系，从青春的幼稚走向了善解人意的成熟。导游实习，这是一段让我转变的经历，所有的磨砺都是为了让我成为更好的人，越来越坚定，越来越成熟。

**旅行社实习报告汇编九**

20xx年x月x日——20xx年x月x日

河南中国青年旅行社

河南省中国青年旅行社（简称河南青旅）成立于19xx年，是共青团河南省委直属单位，是中国青旅集团成员单位，是经国家局、国家局批准成立的旅行社、出境游组团社。主要开展入境旅游、出境旅游、国内旅游三大主营业务，从事招徕和接待外国旅游者、华侨、港澳台同胞来中国大陆境内观光旅游、探亲访友业务；组织省内外各界人士赴境外、港澳地区观光旅游，联系代办商务考察；承接游客赴省内外旅游、考察，开展“河南人游河南”活动。本着“人本旅游、悉心服务”的原则，还开展有会议旅游、自驾旅游、旅游、专项旅游、商务旅游等多姿多彩的特色旅游服务。承接国内会议，办理国内机票、车票、车辆住宿预订等单项委托项目，并可根据游客的需要，在中国境内安排精彩的旅游活动及特色旅游项目。

透过这次实习以使我们了解旅行社经营管理的过程，掌握操作业务。主要是培养我们的和动手潜力、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，理论与实践相互促进以提高自己。

（一）接待实习。

刚进入旅行社，首先接触的是接待。接待工作就是接待一些前来进行旅游咨询的顾客。我们都明白第一印象的重要性，客人对旅行社的第一印象也十分重要，怎样给客人完美的第一印象呢？首先务必面带微笑，真诚的微笑是交往间的桥梁；然后，在做介绍线路时要时刻以客人的立场上出发，设身处地为客户着想服务；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、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。也不仅仅仅是现场咨询接待，电话接待等等。一些顾客能够透过我们的网上联系方式或者电话订购方式就能够购买旅游产品了。这样既能够节约时间，还方便快捷。

（二）产品线路安排实习。

旅游线路安排直接影响游客游玩的满意度和旅行社计划安排的合理性。作为实习生，我很重视对线路的安排工作，就经常看别人怎样做的，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

我在实习前拿到导游资格证，这次到旅行社最期盼的就是带团。所以我很认真学习了导游员的职责实习。在熟悉了导游相关业务知识后，我开始逐渐接触接手导游这个岗位。我们已了解到有氛围全陪和地接，而各

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