# 2024年导游年终个人工作总结(九篇)

来源：网络 作者：红叶飘零 更新时间：2024-08-07

*当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注...*

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

**导游年终个人工作总结篇一**

接下来20xx年x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，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”。

**导游年终个人工作总结篇二**

从刚刚开始导游工作到现在已经快一年了，我也从什么都不懂到现在的略有所知。记得当初得知导游考试通过时的激动，记得当初庆祝晚餐上的兴奋。曾经我也像所有的人一样，觉得导游其实就是带着别人玩，并没有什么特别的。现在我知道其实“导游”并不是如此简单的工作，它从行程的安排到食宿行再到旅游过程中的细微末节，任何细小之处都是你需要用心去做的。网上有首打油诗：干得比驴累，起得比鸡早，做得比孝子还好，见得比记者还多，赚地比民工还少，还怕出错下岗躲不了。恐怕这早就是业内人可以脱口而出的自我调侃之词了吧，其实它也反映了导游工作浮华背后不为人知的超常付出吧！

后来的每次出团也都有每次的故事，有很多次我在检查完了每间房之后躲在自己的房间里偷偷的哭，在那一刻我都在想“做了这次之后就不做了”可又在每次送完团之后又有无比的满足感，特别是当你的工作得到了客人的肯定时，有一种莫名的自豪在心中沸腾着，每当此刻，又再次肯定了自己的梦想。就在这样的一次又一次的肯定否定之后，我仍然在这个行业中慢慢前行着。

我觉得做为一名优秀的导游必须做到“专业，责任，自信，微笑”，我相信如果可以做到的话肯定可以成为一名优秀的导游：

专业的导游不仅是个“杂家”而且要成为某方面的专家。曾经在学校，老师就经常这样告诉我们，可自己并没什么感觉，在工作之后，才真正明白了这句话意义。做一个导游最糗的时候恐怕就是面对客人提出的问题无法给出答案或是无法圆满的给出答案吧！那种感觉我想不是亲身经历真的很难明白，那一刻你真的很想学学鸵鸟。导游知识包罗万象：史地文化知识，心理学和美学知识，政治，经济，文化，民俗等等，总之天上地下基本都要知道。只有不断的学习积累才可以知道如何驾驭工作。另外我们还必须熟练掌握导游语言技能，因为它是我们传播知识，沟通思想，交流情感的强大工具，它会让我们的工作更加顺利。

谁都不可能永远一切顺利，毕竟导游工作不是你一个人做好了就可以的，它总会有一些意料之外的事发生，而作为一名导游是不可以推卸自己的责任的，你要保证每位游客的安全，在意外发生的时候要帮助解决问题，你不可以推卸你的责任，你必须承担。

对于初来的客人来说，导游所表现出的对行程安排的熟悉，对自己可以胜任工作的自信会给客人带来安全感。因为每次的客人的文化层次，背景等都有所不同，自信的表现可以增强自己的吸引力，处处表现地落落大方，这样可以赢得客人的尊重和信任。

微笑是一种无声的语言，它让导游更加具有亲和力，让自己跟客人打成一片，这样有利于自己工作的顺利开展。一个没有笑容的导游，他的讲解再生动，再丰富，他都是不成功的，他会让游客感觉没有情感的交流。当然，微笑是来源于我们对工作的热情和良好的工作心境。

以上是我一年的工作总结，也许我还没有做好，但我相信，每个人都是从不熟悉到熟练的，每个人都有这样的过程，我正处在这样的过程当中，相信经过自己的努力，终有一天我可以成为一名优秀的导游。

**导游年终个人工作总结篇三**

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20xx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2024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，别拿乡长不当干部，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。

**导游年终个人工作总结篇四**

20xx年就要过去了，下面我将按照领导的统一要求和标准，对于今年的个人工作情况和公司的经营管理以及未来个人的职业规划三个方面做一下本人的观点和看法。

在领导和全体各部门经理、同事的共同努力下，今年的个人工作取得了一个新的台阶，作为今年初到公司到现在与公司全体同仁共同经历的这个不平凡的20xx年，我深深感受到公司大家庭的温暖，领导的关心，同事的帮助与支持，使我的工作能够顺利的展开，并且取得了一定的成果，自己也在不断的实践当中取得了个人的工作上的突破和成长，这是和全体同事的共同努力所不能分开的，当然面对工作当中出现的一些压力和工作上的失误，我深刻的意识到，只有正视自己的不足，勇于开拓创新，发挥全体同事的聪明智慧，才能解决工作当中的一些疑难，和不必要的困扰，回顾20xx年，是不平凡的一年，是充满希望的一年，也是充满挑战和压力的一年，作为个人来说，我总结了一年来个人业务的详细情况，出差共计xx次，参与大小会议共计x次，带团共计x次，接待x次。希望自己在新的一年里，工作顺利，能够有更多的机会参与到公司的各个大小会议，旅游接待当中去，为公司尽自己的一份力量。

旅游爱好者协会内部虽然分为很多的部门，如：导游部，外联部，组织部等等，但是工作起来各个部门都是互相合作，齐心协力地把协会的工作按时按质地完成。在我刚接手导游部这个部门时，我对这个部门的工作还不是很熟悉，不清楚导游部具体是做什么的，心里总是怕怕的，怕自己做不来，做不好。

但是，随着协会工作慢慢展开，我逐渐开始清楚自己部门要做的工作，就像要组织一次旅游活动，导游部首先就应该设计x条可行的旅游线路，然后再与其它部门进行讨论，选出x条比较好的路线，拿去宣传。等印好宣传单，然后就分派人道各大饭堂门口去宣传我们的旅游路线。如果到时候有足够的人报名，我们就组成一个旅游团，为他们订车，买保险，买门票，并为他们提供导游为他们服务等等，我印象最深刻的一次就是带团到南岭国家森林公园，虽然我当时还没有考导游证，但是因为在旅游爱好者协会，所以我有这个机会去带团。

但是那是我第一次带团，因为我从来都没有带过团，也没有跟团的经验，虽然我的专业是学旅游的，理论上的东西我学得挺多，但是说到实践方面，我就很缺乏，所以，第一次自己一个人带团，让我感觉很有压力，怕遇到一些特殊的情况不会处理，但是到了出团的那一天，我的工作开展得都很顺利，一切都没有我想像中的那么复杂，最后，整个旅游活动在一片欢乐中结束。这一次的带团，让我学到了很多平常在课堂上都学不到的东西，让我对下次的带团更有信心。

在招了新的干事后，我们曾计划先带干事到xx最有名的xx去旅游，但是那时因为甲流传染得很厉害，学校和学院都不让学生单独组织旅游活动，所以，我们的活动被迫取消了。后来，有我们协会上一届的师兄师姐组织到我们学校的后山去爬山，当我们爬到山顶的时候，从山顶望下来，看到我们学校灯火通明，真的是一幅美丽的夜景。总的来说，上个学期我们协会的旅游活动还是组织得比较少，希望在这个学期里我们可以组织多一点的旅游活动，培养更多有经验的师弟师妹。

在当干部的一年里，我学到了很多的东西，我要感谢旅游爱好者协会，因为有旅游爱好者协会，我才认识到一些这么好的朋友，学到这么多有用的东西，发现旅游是这么有意义的活动。

20xx年的工作总结又到了，你是否准备好了。作为导游你有渊博的知识，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。

**导游年终个人工作总结篇五**

时间过得真快，又是岁末了，作为导游员的我似乎还没能回味过来这一年的滋味，适应这季节的变化，但是你，时间不等人，日月老人将要给20xx画上句号了，我所从事导游工作又经历了一个年头了，我喜欢这个工作，不论酸甜苦辣，我总是一个“乐”字，现在我把这一年工作的乐趣给归拢一下，从中总结经验，吸取教训。现将工作总结如下：

根据旅行社的安排，作为导游员的我，带团是我的首要任务，这一年，带过的旅游团队已经记不清了，留在我感觉里的是忙和乐。

从业一年来，我一直严格要求自己，作为一个国内专业的导游员，我时刻劳记着热爱祖国，热爱人民，热爱祖国几千年的优秀文化，认真学习党的各项政治政策，经济政策，学习挡在新的历史时期的主要理论，用来武装自己的头南，在思想上紧跟形势，努力使自己成为具有优秀道德品质，高尚的职业情操，遵纪守法，尽职尽着的导游员，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，在学习中坚持勤动眼，打量的阅读有关景区。经典的资料和有关风光民情的书籍，勤动手，打读到看到的相关资料都分类管理，以丰富自己的知识，增加自己的见闻。

导游工作是一个知识集密型和高智能的服务工作，除了要求导游员要有广博的知识外，还需要导游人员具备高超的技能，如讲解能力，组织能力，分析能力，解决问题能力等，在告诉实践中逐步的总结，不断提高自己的业务技能和服务水平。

1、掌握好游览节奏，在实施旅游计划中要做到“有张有弛，劳逸结合，有急有缓，快慢相宜”，总之，导游员就是旅游活动的“导演”，根据不同的团队，从实际情况出发，安排好，组织好旅游活动，使旅游者获得乐趣和享受，这才是一次成功的导游活动。

2、处理好几个关系即：强弱关系，多数与少数关系，劳逸关系，在团中处理好这几个关系，就能带出一个和谐欢乐的旅游团队，成功的完成一次旅游活动。

3、多沟通，交朋友沟通了解做起，交朋友从尊重对方做起。导游员和游客相处不要争强好胜。满足一时的虚荣，不要保持融洽的气氛，建立“君子”式的朋友关系。

以上是我从事导游服务工作实践中的一点体会，总结出来，以便在以后的工作中进一步改进和完善。今后仍要不断学习旅游知识，女里提高自己的业务技能，提高为游客的服务水平，为旅游业的发展做出自己的贡献。

**导游年终个人工作总结篇六**

不知不觉20xx年已接近尾声，再回首，不觉时光荏苒，不禁感叹一声时间都去哪了，不知不觉间来到xx国旅这个大家庭已经x年多的时间。

导游工作带给了我许多快乐，却也让我知道导游不是一项简单的工作，与其他职业有显著的不同，那就是与客人近距离接触，这自然是我们对服务的感触比一般人深刻，通过x年多的工作实践，不禁深深的感慨一句“活到老，学到老”，导游需要不断的学习、充实、提高，在游客眼中导游应该是无所不知的“万事通”，导游服务是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工作的前提，要不断的“与时俱进”永远保持积极地求知欲，以适应社会的进步、发展和需求。

1、自己查询景区资料了解目的地情况，然后自己进行翻译查阅，充分让外国游客了解这个有着悠久历史的国家，以及我的家乡这个中国的边境城市。

2、熟悉路线，制定好出游计划，保证从容不迫。

3、预订酒店以及了解各个国家的风俗习惯，比如有的客人不喜欢带数字x的房间，有的客人忌讳数字xx等等，都需要与酒店提前沟通，防止游客因为这种小事而影响游玩的心情。

4、饮食爱好，因为游客来自各个国家，饮食爱好相差万千，有的客人偏爱甜食，导游年终总结有的游客喜欢吃辣的等等，都需提前做好准备，并且注意饮食安全与卫生，防止游客途中出现意外。

在接待游客的过程中随时会发生突发状况，要学会随机应变，保持头脑冷静清醒，如游客旅途中遇到麻烦，尽努力帮助游客解决问题，并安抚客人情绪，让游客在旅途中保持愉悦心情。

导游应善于交际，可以广交朋友，但是需要了解游客性格，因为成长环境的不同，人的性格也千差万别，与客人交谈中要忌讳一些隐私问题，关注性格孤僻、内向的游客，注意言辞。调节气氛也需注意恰当的方法。

以上为我导游工作的总结，但是工作中仍存在着许多的不足，在今后的工作中，我会不断的充实自己，不断学习导游知识，提高业务技能，让更多的游客了解这个美丽的城市，让来过的游客永远不会忘记春天河口盛开的桃花，秋日落满银杏的xx，历史悠久的xx，还有美丽的xx，以及那座颇负盛名的xx，努力为旅游业贡献出自己微薄的力量。

**导游年终个人工作总结篇七**

回顾今年，对于我来说是丰收的一年。从事导游工作快三年了，去年是我出团率最高的一年。在不断的实践当中我总结了一些经验。也发现了不少问题。我所面临的最大问题就是知识面不够广，如果带一个长线团（5天以上），就会有江郎才尽的感觉。据了解这也是大部分导游经常遇到的问题，导游的知识好比是文化大超市，要上知天文地理，下知鸡毛蒜皮。如果一个人有一桶水的知识和能力，再去做一杯水的事情，我相信就会做得很出色。想要达到这个效果，我就必须不断努力，博览群书，学习、学习、再学习，这样的话，我知识桶里的水就会越来越满了。在带团当中我也总结了一些经验：

1。接团前要了解一些客人当地的资料（如：有名的旅游点、人物、特产等等）。以便和客人有共同语言，使他们对我有一种亲切感。

2：和全陪要提前沟通，多发几个表示友好的信息，为以后的合作做好铺垫。

3：游客到站后，要表现出非常热情的样子。因为游客看到地接导游后，心里首先会产生安全感，紧跟着是好奇和猜想。所以我们要趁热打铁，给客人留下良好的印象，对于导游来说第一印象非常重要，因为良好的开端是成功的一半。

4：客人入住宾馆后去每个房间走一走或打电话问一下有没有什么问题。如有便可及时解决，如等到客人来找，那么小问题就变成大问题了。

5：团队到来的第一餐一定要用好，用餐前我会给客人介绍清楚团队餐所含的内容。用餐当中去问候一至二次，有问题及时调整。

6：公司的礼品充分发挥他的作用，用的恰到好处，对自己和公司都有好处。

7：讲解内容我会根据客人的层次、兴趣、繁简适度，有计划性的算时间。比如走什么路，多长时间、应讲什么；怎样的客人适合搞什么娱乐活动等等。

8：开场白非常重要。上车后我不会急着自我介绍，因客人初来乍到对陌生的地方会很好奇，我就等个几分钟，让他们看看窗外的景色。等他们回过神来肯定会有人说：“导游，你姓什么？给我们介绍一下吧！”

这时全车人的注意力就集中在我的身上了，这样介绍的东西他们也就会印象深刻了。乘机还可以跟刚才说话的人开句玩笑，来达到活跃气氛的目的。刚才说话的那个人肯定很爱出风头，那么行程中很多地方都可以利用他了。不过一定要恰到好处，反之就会是个定时炸弹。

9：跟客人拉近距离有个小技巧，就是迅速、准确的记住客人的名字或称呼，在不经意时叫他一声，他会觉得我总是在注意他。就会有一种优越感，各个方面他就会配合我了！最起码他不会是第一个反对我的人。

10：我认为送团总结不可忽视，行程即将结束时，我一定会总结一下整个旅游行程，里面所有的景点都要说到，帮客人回忆一下，以免回去以后他们忘记了，反到会说有的景点没去，这样就会带来不必要的麻烦。另外再介绍一下他们没去过的地方，希望他们或亲朋好友以后再来。虚心的征求他们的意见和建议，设法让他们说出心中的不满，就算有一点小问题，他们回去也不会再提了。最后怀着感激之情。谢谢他们的支持与配合才使这次行程圆满结束，表现出依依惜别期待重逢的愿望。

我的感悟：

我认为一名合格的导游应具备：丰富的文化知识，较强的组织应变能力，高度的责任心。因为旅行社的一个团交给导游就是对他的信任，导游的好坏直接关系着旅行社的利益和信誉，不管团大团小都应像第一次带团时那样认真、谨慎。遇到问题时不能逃避，要就地解决，不能带回组团社。

导游工作是和人打交道的行业，要想和人打好交道，就必须了解各种人的性格，什么性格用什么办法对待。不过我认为，最重要的一点还是自己要先学会做人。对待客人要像对带待亲人那样关心，不但要关心而且还要周到，只关心不周到是没有用的。很多人会说：“像对待亲人那样？我做不到！”但我坚信，付出与回报是成正比的。只要你真诚付出就会名利双收。

**导游年终个人工作总结篇八**

尊敬的各位领导：

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：

回顾20xx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。

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。

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xx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“xx区生态环保志愿者之星”称号，还被团区委推荐为“xx市优秀青年志愿者”荣誉候选人。

我乐于参加各类活动和比赛，我认为这不仅能丰富自己的阅历，也能提高个人的素养。自工作以来，我先后参加了区志愿者培训、集团diy讲师培训以及集团勤廉书画展等活动，开拓了视野，陶冶了情操。同时积极参加公司组织的各类比赛，如景区公司导游员大赛，景区公司主持人大赛等，均荣获“第一名”的好成绩。在刚刚结束的xx区讲解员大赛上，我一举夺得“金奖”，为公司赢得了荣誉。

我极富求知欲，因为这不仅是个人所求，更是业务需要。不充电的导游绝非好导游，不热爱学习的导游也无法更优秀。因此，我通过利用业余时间读书解疑，活学活用，并实地考察，虚心学习，以提高自身素养和知识储备量，以此为游客提供文化讲解，做出文化大餐。

当然学是无止境的，服务亦如此。前些日，我与单位正式签订了合同，我非常欣喜，非常感动。但冷静之余，也有种种反思。反思自己在讲解过程中是否因地制宜，因人而异?与优秀导游间的差距在哪里?反思自己在服务中还需完善那些方面?明年是否能做到让所有的客人高兴、满意?确实，个人有待提高的太多太多，无论知识储备、个人素养还是服务技能。我愿努力奋斗，不懈怠，不动摇，与太旅共同发展，再创佳绩!

**导游年终个人工作总结篇九**

20xx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2024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。工作总结

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2024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。

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