# 2024年旅行社工作心得体会范文(十四篇)

来源：网络 作者：独酌月影 更新时间：2024-10-03

*我们得到了一些心得体会以后，应该马上记录下来，写一篇心得体会，这样能够给人努力向前的动力。优质的心得体会该怎么样去写呢？下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的心得体会范文，我们一起来了解一下吧。旅行社工作心得体会范文篇一自20xx年7月19日工...*

我们得到了一些心得体会以后，应该马上记录下来，写一篇心得体会，这样能够给人努力向前的动力。优质的心得体会该怎么样去写呢？下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的心得体会范文，我们一起来了解一下吧。

**旅行社工作心得体会范文篇一**

自20xx年7月19日工作以来，我努力适应新环境，认真向各位同事学习，遇到许多未接触到的事物或者困扰的问题时主动请教，工作能力逐步提高。刚进入新的工作岗位时，有强烈的不安感，对于新环境，充满未知甚至有点胆怯，好在经过一段时间的相处，发现同事都很热情，经常在日常工作生活中给予我帮助，渐渐抹去了我心理的不安，慢慢的融入到这个大家庭来。

我入职这半年公司正处于创星阶段，所以除了日常工作之外，对创星工作接触也较多。评星是整个公司每位员工的工作，大家在办公室主任的带领下，认真完成分配的评星任务，这让我看见了我们公司的凝聚力和向心力。

踏入新的工作岗位后，经过半年的锻炼，使自己对这份工作有了更多更深的认识。对于工作或者说事业，每个人都有不同的认识和感受，我也一样。对我而言，我通常会从两个角度去把握自己的思想脉络。

首先是心态，套用米卢的一句话“态度决定一切”。有了正确的态度，才能运用正确的方法，找到正确的方向，进而取得正确的结果。具体而言，我对工作的态度就是选择自己喜爱的，然后为自己的所爱尽自己最大的努力。我一直认为工作不该是一个任务或者负担，应该是一种乐趣，是一种享受，而只有你对它产生兴趣，彻底的爱上它，你才能充分的体会到其中的快乐。我相信我会在对这一业务的努力探索和发现中找到我工作的乐趣，也才能毫无保留的为它尽我最大的力量。可以说，懂得享受工作，你才懂得如何成功，期间来不得半点勉强。 其次，是能力问题，又可以分成专业能力和基本能力。对这一问题的认识我可以用一个简单的例子说明：以一只骆驼来讲，专业能力决定了它能够在沙漠的环境里生存，而基本能力，包括适应度、坚忍度、天性的警觉等，决定了它能在沙漠的环境里生存多久。具体到人，专业能力决定了你适合于某种工作，基本能力，包括自信力，协作能力，承担责任的能力，冒险精神，以及发展潜力等，将直接决定工作的生命力。一个在事业上成功的人，必是两种能力能够很好地协调发展和运作的人。

在今后的工作中，我会加倍的努力学习专业知识，掌握更多的业务技能，为将来的工作打好坚实的基础。遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进。

经过半年的时间，我觉得公司目前还有以下几个方面做的还不够到位，有待改善：

1.对员工的培训工作还不够到位，许多员工来公司在对公司和岗位不够熟悉的情况下就上岗，都是边工作边摸索学习的，没有岗前培训、专业技能培训;

2.领导对普通员工的日常工作生活关心不够，很少和员工谈心;

3.日常管理工作不到位。

在新的一年里，我希望和公司共成长，求发展，互助共赢!

**旅行社工作心得体会范文篇二**

转眼间一年就这样过去了，在过去的一年中，我们旅行社的业绩有了质的飞跃，业绩比去年同比增长的一倍多，这是我们全体员工的集体努力换来的，这是需要我们继续按照这个方针工作下去的根本。

虽然今年在全球金融危机的影响下，我们国家的经济受到了巨大的影响，可是我们旅行社却在这种经济困难的情况下实现了旅游业绩大大发展，逆势而行，这不能不说是一种奇迹。而这种奇迹就是建立在我们全体员工辛勤努力的情况下实现的，这是十分值得我们总结的地方。

我们的旅行社是xx年10月成立的，真正的做业务是从xx年4月15日开始至今已有三年半有余，在各位领导的关怀鼓励下，不断学习，自己加压，业务从无到有，从小到大，开拓出一条属于自己的旅游发展新路。

旅行社成立之初，我们便确立了一切从游客利益出发，“无投诉、零缺陷，打造旅游绿色通道”的理念。起点高、严要求，要做到让游客全程满意，树立旅游形象，需要从房、餐、门、车、导服各个环节入手，首先我们做了以下工作：

一、敢于承担责任，取得组团社及来承游客的信任，更好的开展旅游业务。

在旅游业务过程中，最让人怵头的事就是游客对旅游过程中某个环节的投诉，“一票否决”，从不在责任问题上推诿，互相指责，而是敢于承担责任，不给组团社找麻烦，深刻的认识到组团社与地接社间“责任”与“利益”的一致性，用诚信架起了友谊的桥梁，巩固了业务合作成果，人脉，人气不断上升!

我们注意到旅行社企业需要赢利，但忽略过程中的某一环节，甚至于急功近利“一槌子买卖”势必是搬起石头砸自己的脚，只注重结果，而不注重过程的办法是不可取的。

二、立足长远，把工作落到实处，从细节上做文章。

保证高标准严要求，从根本上做到让游客满意为宗旨的服务理念，“无投诉，零缺陷，打造旅游绿色通道”不是空洞的，是每一个游客都能感受到的，不把“游客是上帝”作为口号，而是真正的让游客找到做上帝的感觉，进而树立品牌，树形象，扩大影响。回顾一年半的历程，截至目前接待游客23247人，组团700人次，达到了无投诉，零缺陷，收到游客表扬信500多封，锦旗四面，固定客源及友好协作单位不断增加，发展趋势良好，达到了社会效益、经济效益双丰收。

目前，我社有业务人员8名。计调2名，固定团队导游员14名，散客导游10名，职责分工明细，全体人员牢固树立不给旅游摸黑，不给丢脸的思想，各尽其责，各司其职每人上岗之初先交质量保证金—5000元不等，保证其为游客提供优质服务，为避免各部门利用职务方便，做出损害游客利益的事件发生，游览过程分段负责，互相监督，引入竞争机制，鼓励开展外联活动，参加全国大中小旅游促销会议10余次，发放各类旅游宣传品xx0余份。业务的良性开展为形成合力，巩固公司品牌效应，起到了很好的保障作用。

三、充分利用网络媒体，积极开展电子商务。

随着通讯和计算机技术的发展，因特网的不断普及，使旅游信息的流转不再受时间、空间的限制，旅游资源的经营者和最终的旅游消费者之间能够建立起更直接的关系。

我国网民人数的增加为计算机网络信息交流的普及和广泛应用奠定了基础。作为旅游业三大支柱之一的旅行社担负着组合旅游产品、并直接向旅游消费者推介和销售的职能，同时又担负着向旅游产品供应企业及时反馈旅游市场需求的功能。旅行社的这一中介地位决定其收集信息、传递信息、综合利用信息的重要性。因特网将旅行社推向变革的大潮之中。因特网所引发的学习革命必将会对旅行社产生巨大的冲击：一方面，旅行社可以从网上轻而易举地获得超大量的信息，可加强旅行社与旅游供应商和旅游者之间的联系，也可使旅行社的传统经营运作方式信息化、简单化、科学化，促进旅行社经营管理现代化;另一方面，因特网也会把旅游供应商和旅游消费者聚集在一起，互通信息，以致抛开旅行社中介机构，不必依靠旅行社所提供的信息，就可以直接进行买卖活动，旅行社传统的市场将被其他类型的竞争者分割。

四、抓思想教育，业务培训经常化。

导游是旅游的灵魂。导游在整个旅游过程中的作用不可低估。经过培训考核确立自己的固定导游队伍。从思想上业务上严格要求，使大家意识到自己的责任重大，谁也不愿成为第一个被投诉的导游员，设立委屈奖，鼓励优质服务标兵，奖罚分明，例如：凡我社导游员获得客人表扬信者，免除此导游员所带旅游团的全部人头费，以此作为奖励，让导游和旅行社利益双收、风险共担。每年抓淡季组织导游员进行政策法规，景点的讲解的培训，在培训的过程中大量的引用我社导游员旺季带团中所遇到的大大小小问题，深入剖析问题根源，并本着合理合法的原则，结合客人当时的心理变化分析出最周到有效的解决办法，以供大家分享，从而使得每个导游员可以在别人实战带团中，汲取工作经验，为今后更好的为客人服务、巩固与组团社间互信的关系，都奠定了良好的基础。在导游业务培训过程中，不光要突出讲解内容精彩，更要强调对《旅游心理学》、《市场营销》、《旅行社管理概论》、《公关礼仪》相关知识的培训，因为做为一名合格导游员在带领好客人进行观光游览的同时，还要合理的适当的激发客人的消费动机，从而促进我市经济的发展，拉动我市绿色gdp增长。针对组团社，导游员更是代表着地接社的形象与接待能力，强化导游员对《旅行社管理概论》的学习其意义在于使导游员了解旅行社经营过程中各部门工作内容，充分认清地接社、宾馆、酒店、以及组团社之间的利害关系及利益分配，使得导游员在工作过程中，在满足对客人服务同时，能够配合好所在旅行社各部门的工作，更能照顾到组团社的利益，全陪的利益，从而使自身的工作能够顺利展开，从根本上避免了因导游员不了解旅行社业务原因，造成客人投诉或为我社砸掉老客户等事情的发生。每次培训时间不少于20天，使所掌握的知识能够更好的应用于实际工作中，同时也激发了我社导游员的学习热情，更为来年工作的展开，提供了思想上的保障。年终组织优秀导游员外出旅游，既作为奖励，又作为一次与异地同仁学习交流的好机会。

五、建立长期有效的合作机制，保证通道畅通无阻。

与我社合作的宾馆、酒店、都经过我们实地考察，听取游客的意见和建议保质保量的为游客提供服务。旅行社总经理和各协作部门经理经常往来了解情况，我社通过举办“旅游联谊会”的形式，一方面可以巩固加强与相关单位的合作关系，对旺季的工作做出总结，另一方面也可以使我社各部门外联过程中的工作透明化，从根本上杜绝了计调吃房差，导游吃餐差现象的发生。让游客真正感受到通道的舒适、温暖与畅通。落实财物制度，不过分给宾馆，餐厅压价，不欠合作单位一分钱。树立了在协作单位中的良好形象，使协作单位领)会文化，融入绿色通道，为游客提供绿色优质服务。

在即将迎来的一年里，我们还是要继续发扬我们的精神，虽然金融危机的影响还在继续，我们的业绩提高有难度，可是旅游对扩大内需有巨大的帮助，多愿意国家会在政策方面给我们优惠，我们会实现来年业绩的再发展的。

只要我们认真学习科学发展观，认真的将我们之前制定的工作计划实行，认真的学习今年是如何使我们的业绩出现大发展的，我们公司的更大发展还在以后，希望全体员工都要做好准备，迎接我们公司来年业务的繁忙，有业务我们才能发展，我期待着我们旅行社的来年大发展!

**旅行社工作心得体会范文篇三**

转眼间繁忙而充实的20xx年即将和我们擦肩而过，欣然回首所走过的每一步，除了收获了一年的辛劳，我们更多的是看到了工作中的不足。只有不断的修正和完善才能使我社更加稳步健康的发展。努力使我们旅行社在众多社中形成品牌，真正成为百姓品质生活的先行者、服务行业的领头者。现紧紧围绕如何做好、做大、做强、激活旅游市场。现总结如下：

(一)组、接待团情况

客观地讲，在20xx年一年的时间里，我们找市场、主动出击，老总、员工不分职位高低，一起搞外联，脚踏实地，一个县城一个县城地跑，进机关，下乡镇，访散客，通渠道，辛苦换来了收获，尽管有些事情还难尽人意，但毕竟让我们看到了曙光，坚定了跑市场、找市场、占领市场的决心和信念。

缺点：知名度宣传力度不够。

(二)人才建设情况

导游员是旅游市场的灵魂、生力军，导游素质的高低决定了旅行社生存期限的长短，所以我们在年初就与各大院校的对口专业联系，为了使他们学到的东西学以致用，我们在社里开设短期的理论与实践培训班，大家自告奋勇，为尽快进入工作岗位而努力学习。培训班主要针对他们知识面不够广、专业技能不够精，服务技巧不够熟练，讲几句话就没有话可讲，或是对一些常见问题不知如何回答，一问三不知情况重点培训、反复演练，反过来，公司领导也从他们中间学到了许多鲜为人知的新鲜学问，互帮互教，团结和谐，使导游员们真正做到即为单位讲究经济效益，又不坑蒙拐骗，既讲究职业道德，又不拿回扣的社会主义新型人才。正是有了公司的培训和导游员们的努力，才有了新闻旅行社的灿烂今天。缺点：导游员素质有待进一步提高。

(三)存在的问题：

1、售后服务不到位，电话回访次数不够。

2、品牌建设需加大力度，宣传包装力度要加强。

3、融资渠道尚待完善，资金不富余。

4、政治学习时间不够多。

5、生产安全需进一步重视。

总结以上的经验，改善我们社以后的面貌。我们以后要做到以下几点：

第一勤学习

进一步规范了我社的规章制度、岗位职责、工作流程、使我社内外部环境都得到了很大程度的改善和提高，使旅行社能够更规范地经营。我社应该在团队组建方面本着宁缺勿烂的原则严把从业人员入职关，从根源上保证了旅游的服务质量，同时积极学习现代治理理念，把员工培训作为全年的工作重点，每月进行员工文化培训、服务理念培训、旅游业务培训、政策法规培训、安全意识的培训等，让每一位员工把服务意识、守法经营、有序竞争、安全意识根植在心，从而为旅游服务质量的永续提高提供了保障;

第二抓质量

为了让旅游服务质量能够得到有效的监督和检验，我们虽然已经开通了散客回访，团队同样也应该及时回访，不能单凭游客意见表来反映。我社结合自己的实际情况，参照旅行社服务标准和相关政策规定，制定一系列旅游服务质量标准，包括上门客人的接待标准、电话咨询服务接待标准、合同签订明示标准;质量回访制度，导游带团的有关规定等等，从个个环节监督旅游服务质量，加强了与游客之间的有效沟通，同时处处宣扬文明旅游的理念，使旅游服务质量得到了提高，变一方义务为双方权利，变被动为主动。

第三常回访

为了确保旅游市场，旅行社品牌的提升新客户、老客户、团队、散客都应该要做到常回访。每一个新客户在没有定下来及时回访，并做好详细的处理结果。实行一周一查。行程中的客户也应及时打电话跟踪，质量的好坏，及时汇报。每笔业务最少一个电话，落实到个人。行程结束了的客户要定期回访，每人每周10个电话，包括探访、拜访、回访。只有常沟通才能进一步的了解旅游市场，拉笼客人，保证客源。

总之20xx年是我社不断积累经验、团结奋进的一年，展望20xx年，我和我部门的员工们将投入更大的热情，我们有信心在这一年里把旅游部的工作在提升一个台阶。尽心尽力为旅行社的发展和壮大作出应有的贡献。“乘风破浪会有时，直挂云帆济沧海”，新的一年，我们有决心、有信心把各项工作做的更好，为新闻旅行社的旅游经济腾飞做出我们应尽的贡献!

**旅行社工作心得体会范文篇四**

时光如梭!转眼间我来到和美旅行社已经半年的时间了。在这半年的时间里，对于刚从学校毕业的我来说，自己懂得了如何适应初入社会的工作生活，并从中更加了解旅行社的实际运作。为了更好地完成工作，总结经验，扬长避短，提高自己的工作能力，现将工作情况总结如下：

自20xx年7月19日工作以来，我努力适应新环境，认真向各位同事学习，遇到许多未接触到的事物或者困扰的问题时主动请教，工作能力逐步提高。刚进入新的工作岗位时，有强烈的不安感，对于新环境，充满未知甚至有点胆怯，好在经过一段时间的相处，发现同事都很热情，经常在日常工作生活中给予我帮助，渐渐抹去了我心理的不安，慢慢的融入到这个大家庭来。

我入职这半年公司正处于创星阶段，所以除了日常工作之外，对创星工作接触也较多。评星是整个公司每位员工的工作，大家在办公室主任的带领下，认真完成分配的评星任务，这让我看见了我们公司的凝聚力和向心力。

踏入新的工作岗位后，经过半年的锻炼，使自己对这份工作有了更多更深的认识。对于工作或者说事业，每个人都有不同的认识和感受，我也一样。对我而言，我通常会从两个角度去把握自己的思想脉络。

首先是心态，套用米卢的一句话“态度决定一切”。有了正确的态度，才能运用正确的方法，找到正确的方向，进而取得正确的结果。具体而言，我对工作的态度就是选择自己喜爱的，然后为自己的所爱尽自己最大的努力。我一直认为工作不该是一个任务或者负担，应该是一种乐趣，是一种享受，而只有你对它产生兴趣，彻底的爱上它，你才能充分的体会到其中的快乐。我相信我会在对这一业务的努力探索和发现中找到我工作的乐趣，也才能毫无保留的为它尽我最大的力量。可以说，懂得享受工作，你才懂得如何成功，期间来不得半点勉强。 其次，是能力问题，又可以分成专业能力和基本能力。对这一问题的认识我可以用一个简单的例子说明：以一只骆驼来讲，专业能力决定了它能够在沙漠的环境里生存，而基本能力，包括适应度、坚忍度、天性的警觉等，决定了它能在沙漠的环境里生存多久。具体到人，专业能力决定了你适合于某种工作，基本能力，包括自信力，协作能力，承担责任的能力，冒险精神，以及发展潜力等，将直接决定工作的生命力。一个在事业上成功的人，必是两种能力能够很好地协调发展和运作的人。

在今后的工作中，我会加倍的努力学习专业知识，掌握更多的业务技能，为将来的工作打好坚实的基础。遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进。

经过半年的时间，我觉得公司目前还有以下几个方面做的还不够到位，有待改善：

1.对员工的培训工作还不够到位，许多员工来公司在对公司和岗位不够熟悉的情况下就上岗，都是边工作边摸索学习的，没有岗前培训、专业技能培训;

2.领导对普通员工的日常工作生活关心不够，很少和员工谈心;

3.日常管理工作不到位。

在新的一年里，我希望和公司共成长，求发展，互助共赢!

**旅行社工作心得体会范文篇五**

不知不觉间，来到国际旅行社已经有四个月时间了。在工作中经历了很多冷暖，同样认识了很多良师益友，学习到了很多旅游服务经验教训。回首过去，展望未来!过去的一年里，在公司的指引下，在部门领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我的工作学习得到了不少的进步。无论是个人能力和与客户交际沟通都在不断提高和完善 。感谢公司领导给我的成长空间 、信心。在这几个月的工作时间里，通过公司的大力宣传以及自身的不懈努力，在接待收客上取得了一定的成果。但也存在诸多不足。回顾过去一年，现将工作总结如下：

一、工作总结

自9月初进入公司以来，任光谷负责人期间。我工作负责，在公司各部门以及各门市的工作人员对我的指导和帮助。在中秋、国庆、重阳节期间我们光谷门市的收客情况都比较理想。这些成绩的取得是与我们公司全体员工的共同努力是分不开的。在门市值班期间，认真接听每一个电话，并且记下每一位客户的相关信息。在客人有意愿跟团的前提下，适时的向客人咨询并耐心向客人介绍公司的出团信息和优惠情况。客人办证期间，主动给客人提供最简单快捷的乘车路线，做到了为客人服务的要求。这些得到了客人的好评，对公司的宣传有一定的作用。

二、工作中存在的问题

经过4个月的学习，我发现在自己离一个职业化的接待人员还有差距，主要体现在工作技能、旅游知识的不丰富和旅游地的不够了解。这些是我在工作中不断磨练和提高自己的地方。

三、工作心得

前台是展示公司的形象、服务的起点。对于客户来说，前台是他们接触我们公司的第一步，是对公司的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了公司的形象。同时，公司对客户的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我一定要认真做好本职工作。

作为一个优秀的接待人员，客户参观时我将时刻注重保持良好的服务态度，将热情的接待。在合适的环境下向客户宣传公司文化，巧妙回答客户提出的问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。在业余时间我将加强学习一些关于电话技巧和礼仪知识。不断的为自己充电，以适应公司的快速发展。

四、工作计划

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在新的一年里我将加强学习，努力工作! 认真学习公司的旅游政策和相关路线的风土人情，努力使个人专业素质和工作效率全面进入一个新水平，为公司发展做出更大更多的贡献。

**旅行社工作心得体会范文篇六**

转眼间繁忙而充实的20xx年即将和我们擦肩而过，欣然回首所走过的每一步，除了收获了一年的辛劳，我们更多的是看到了工作中的不足。只有不断的修正和完善才能使我社更加稳步健康的发展。努力使我们旅行社在众多社中形成品牌，真正成为百姓品质生活的先行者、服务行业的领头者。现紧紧围绕如何做好、做大、做强、激活旅游市场。现总结如下：

(一)组、接待团情况

客观地讲，在20xx年一年的时间里，我们找市场、主动出击，老总、员工不分职位高低，一起搞外联，脚踏实地，一个县城一个县城地跑，进机关，下乡镇，访散客，通渠道，辛苦换来了收获，尽管有些事情还难尽人意，但毕竟让我们看到了曙光，坚定了跑市场、找市场、占领市场的决心和信念。

缺点：知名度宣传力度不够。

(二)人才建设情况

导游员是旅游市场的灵魂、生力军，导游素质的高低决定了旅行社生存期限的长短，所以我们在年初就与各大院校的对口专业联系，为了使他们学到的东西学以致用，我们在社里开设短期的理论与实践培训班，大家自告奋勇，为尽快进入工作岗位而努力学习。培训班主要针对他们知识面不够广、专业技能不够精，服务技巧不够熟练，讲几句话就没有话可讲，或是对一些常见问题不知如何回答，一问三不知情况重点培训、反复演练，反过来，公司领导也从他们中间学到了许多鲜为人知的新鲜学问，互帮互教，团结和谐，使导游员们真正做到即为单位讲究经济效益，又不坑蒙拐骗，既讲究职业道德，又不拿回扣的社会主义新型人才。正是有了公司的培训和导游员们的努力，才有了新闻旅行社的灿烂今天。缺点：导游员素质有待进一步提高。

(三)存在的问题：

1、售后服务不到位，电话回访次数不够。

2、品牌建设需加大力度，宣传包装力度要加强。

3、融资渠道尚待完善，资金不富余。

4、政治学习时间不够多。

5、生产安全需进一步重视。

总结以上的经验，改善我们社以后的面貌。我们以后要做到以下几点：

第一勤学习

进一步规范了我社的规章制度、岗位职责、工作流程、使我社内外部环境都得到了很大程度的改善和提高，使旅行社能够更规范地经营。我社应该在团队组建方面本着宁缺勿烂的原则严把从业人员入职关，从根源上保证了旅游的服务质量，同时积极学习现代治理理念，把员工培训作为全年的工作重点，每月进行员工文化培训、服务理念培训、旅游业务培训、政策法规培训、安全意识的培训等，让每一位员工把服务意识、守法经营、有序竞争、安全意识根植在心，从而为旅游服务质量的永续提高提供了保障;

第二抓质量

为了让旅游服务质量能够得到有效的监督和检验，我们虽然已经开通了散客回访，团队同样也应该及时回访，不能单凭游客意见表来反映。我社结合自己的实际情况，参照旅行社服务标准和相关政策规定，制定一系列旅游服务质量标准，包括上门客人的接待标准、电话咨询服务接待标准、合同签订明示标准;质量回访制度，导游带团的有关规定等等，从个个环节监督旅游服务质量，加强了与游客之间的有效沟通，同时处处宣扬文明旅游的理念，使旅游服务质量得到了提高，变一方义务为双方权利，变被动为主动。

第三常回访

为了确保旅游市场，旅行社品牌的提升新客户、老客户、团队、散客都应该要做到常回访。每一个新客户在没有定下来及时回访，并做好详细的处理结果。实行一周一查。行程中的客户也应及时打电话跟踪，质量的好坏，及时汇报。每笔业务最少一个电话，落实到个人。行程结束了的客户要定期回访，每人每周10个电话，包括探访、拜访、回访。只有常沟通才能进一步的了解旅游市场，拉笼客人，保证客源。

总之20xx年是我社不断积累经验、团结奋进的一年，展望20xx年，我和我部门的员工们将投入更大的热情，我们有信心在这一年里把旅游部的工作在提升一个台阶。尽心尽力为旅行社的发展和壮大作出应有的贡献。“乘风破浪会有时，直挂云帆济沧海”，新的一年，我们有决心、有信心把各项工作做的更好，为新闻旅行社的旅游经济腾飞做出我们应尽的贡献!

**旅行社工作心得体会范文篇七**

转眼间繁忙而充实的20xx年即将和我们擦肩而过，欣然回首所走过的每一步，除了收获了一年的辛劳，我们更多的是看到了工作中的不足。只有不断的修正和完善才能使我社更加稳步健康的发展。努力使我们旅行社在众多社中形成品牌，真正成为百姓品质生活的先行者、服务行业的领头者。现紧紧围绕如何做好、做大、做强、激活旅游市场。现总结如下：

(一)组、接待团情况

客观地讲，在20xx年一年的时间里，我们找市场、主动出击，老总、员工不分职位高低，一起搞外联，脚踏实地，一个县城一个县城地跑，进机关，下乡镇，访散客，通渠道，辛苦换来了收获，尽管有些事情还难尽人意，但毕竟让我们看到了曙光，坚定了跑市场、找市场、占领市场的决心和信念。

缺点：知名度宣传力度不够。

(二)人才建设情况

导游员是旅游市场的灵魂、生力军，导游素质的高低决定了旅行社生存期限的长短，所以我们在年初就与各大院校的对口专业联系，为了使他们学到的东西学以致用，我们在社里开设短期的理论与实践培训班，大家自告奋勇，为尽快进入工作岗位而努力学习。培训班主要针对他们知识面不够广、专业技能不够精，服务技巧不够熟练，讲几句话就没有话可讲，或是对一些常见问题不知如何回答，一问三不知情况重点培训、反复演练，反过来，公司领导也从他们中间学到了许多鲜为人知的新鲜学问，互帮互教，团结和谐，使导游员们真正做到即为单位讲究经济效益，又不坑蒙拐骗，既讲究职业道德，又不拿回扣的社会主义新型人才。正是有了公司的培训和导游员们的努力，才有了新闻旅行社的灿烂今天。缺点：导游员素质有待进一步提高。

(三)存在的问题：

1、售后服务不到位，电话回访次数不够。

2、品牌建设需加大力度，宣传包装力度要加强。

3、融资渠道尚待完善，资金不富余。

4、政治学习时间不够多。

5、生产安全需进一步重视。

总结以上的经验，改善我们社以后的面貌。我们以后要做到以下几点：

第一勤学习

进一步规范了我社的规章制度、岗位职责、工作流程、使我社内外部环境都得到了很大程度的改善和提高，使旅行社能够更规范地经营。我社应该在团队组建方面本着宁缺勿烂的原则严把从业人员入职关，从根源上保证了旅游的服务质量，同时积极学习现代治理理念，把员工培训作为全年的工作重点，每月进行员工文化培训、服务理念培训、旅游业务培训、政策法规培训、安全意识的培训等，让每一位员工把服务意识、守法经营、有序竞争、安全意识根植在心，从而为旅游服务质量的永续提高提供了保障;

第二抓质量

为了让旅游服务质量能够得到有效的监督和检验，我们虽然已经开通了散客回访，团队同样也应该及时回访，不能单凭游客意见表来反映。我社结合自己的实际情况，参照旅行社服务标准和相关政策规定，制定一系列旅游服务质量标准，包括上门客人的接待标准、电话咨询服务接待标准、合同签订明示标准;质量回访制度，导游带团的有关规定等等，从个个环节监督旅游服务质量，加强了与游客之间的有效沟通，同时处处宣扬文明旅游的理念，使旅游服务质量得到了提高，变一方义务为双方权利，变被动为主动。

第三常回访

为了确保旅游市场，旅行社品牌的提升新客户、老客户、团队、散客都应该要做到常回访。每一个新客户在没有定下来及时回访，并做好详细的处理结果。实行一周一查。行程中的客户也应及时打电话跟踪，质量的好坏，及时汇报。每笔业务最少一个电话，落实到个人。行程结束了的客户要定期回访，每人每周10个电话，包括探访、拜访、回访。只有常沟通才能进一步的了解旅游市场，拉笼客人，保证客源。

总之20xx年是我社不断积累经验、团结奋进的一年，展望20xx年，我和我部门的员工们将投入更大的热情，我们有信心在这一年里把旅游部的工作在提升一个台阶。尽心尽力为旅行社的发展和壮大作出应有的贡献。乘风破浪会有时，直挂云帆济沧海，新的一年，我们有决心、有信心把各项工作做的更好，为新闻旅行社的旅游经济腾飞做出我们应尽的贡献!

**旅行社工作心得体会范文篇八**

时光如梭!转眼间我来到和美旅行社已经半年的时间了。在这半年的时间里，对于刚从学校毕业的我来说，自己懂得了如何适应初入社会的工作生活，并从中更加了解旅行社的实际运作。为了更好地完成工作，总结经验，扬长避短，提高自己的工作能力，现将工作情况总结如下：

自20xx年7月19日工作以来，我努力适应新环境，认真向各位同事学习，遇到许多未接触到的事物或者困扰的问题时主动请教，工作能力逐步提高。刚进入新的工作岗位时，有强烈的不安感，对于新环境，充满未知甚至有点胆怯，好在经过一段时间的相处，发现同事都很热情，经常在日常工作生活中给予我帮助，渐渐抹去了我心理的不安，慢慢的融入到这个大家庭来。

我入职这半年公司正处于创星阶段，所以除了日常工作之外，对创星工作接触也较多。评星是整个公司每位员工的工作，大家在办公室主任的带领下，认真完成分配的评星任务，这让我看见了我们公司的凝聚力和向心力。

踏入新的工作岗位后，经过半年的锻炼，使自己对这份工作有了更多更深的认识。对于工作或者说事业，每个人都有不同的认识和感受，我也一样。对我而言，我通常会从两个角度去把握自己的思想脉络。

首先是心态，套用米卢的一句话态度决定一切。有了正确的态度，才能运用正确的方法，找到正确的方向，进而取得正确的结果。具体而言，我对工作的态度就是选择自己喜爱的，然后为自己的所爱尽自己最大的努力。我一直认为工作不该是一个任务或者负担，应该是一种乐趣，是一种享受，而只有你对它产生兴趣，彻底的爱上它，你才能充分的体会到其中的快乐。我相信我会在对这一业务的努力探索和发现中找到我工作的乐趣，也才能毫无保留的为它尽我最大的力量。可以说，懂得享受工作，你才懂得如何成功，期间来不得半点勉强。 其次，是能力问题，又可以分成专业能力和基本能力。对这一问题的认识我可以用一个简单的例子说明：以一只骆驼来讲，专业能力决定了它能够在沙漠的环境里生存，而基本能力，包括适应度、坚忍度、天性的警觉等，决定了它能在沙漠的环境里生存多久。具体到人，专业能力决定了你适合于某种工作，基本能力，包括自信力，协作能力，承担责任的能力，冒险精神，以及发展潜力等，将直接决定工作的生命力。一个在事业上成功的人，必是两种能力能够很好地协调发展和运作的人。

在今后的工作中，我会加倍的努力学习专业知识，掌握更多的业务技能，为将来的工作打好坚实的基础。遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进。

经过半年的时间，我觉得公司目前还有以下几个方面做的还不够到位，有待改善：

1.对员工的培训工作还不够到位，许多员工来公司在对公司和岗位不够熟悉的情况下就上岗，都是边工作边摸索学习的，没有岗前培训、专业技能培训;

2.领导对普通员工的日常工作生活关心不够，很少和员工谈心;

3.日常管理工作不到位。

在新的一年里，我希望和公司共成长，求发展，互助共赢!

**旅行社工作心得体会范文篇九**

伴随着当代大学生的就业压力，我系按照“一切为了学生，为了学生的一切”的办学理念。结合自身的实际，独僻新径，实行学习与实践相结合，“双证制”的办学风范。

在这座优秀的旅游城市———都匀，阳春三月正是旅游的黄金时间。大街小巷一片热闹非凡，旅行社也正在干的热火朝天。作为一名旅游专业的学生，这个大好时光，正是我们学习努力的时刻。于是我们按照学校的安排来到了旅行社进行了为期一个月的见习任务。

3月25日，我们带着一份热情来到阳光旅行社有限责任公司，希望能够学到更多的知识。经过总经理的一翻话我们更是热血沸腾，我们都认识到从今天开始我的身份就是员工，我们必须以一个员工的身份要求自己。

在这期间，我以“沟通一个客人，交上一个朋友”为我工作的座右铭。因为曾经有一个成功的企业家当记者来采访他：问他成功的理由是不是亲戚朋友的帮助。他却理直气壮地回答记者：“我的公司能够有今天，是因为我们公司都将每个客人当作即将远行的朋友。”经过多次出去发宣传资料和客人打交道，我深深地知道社会和学校完全是两回事，在学校我们也许付出一倍或者两倍都会有回报，但是在社会上我们付出了十倍二十倍也不一定有回报。社会是一个大家庭，形形色色的人都有，纷繁复杂，我们不但要学会有足够的应变能力，还要学会“忍”的智慧，以忍为进。就像有一次我发宣传资料，连续几次恭敬的递出资料去，可是客人呢 不张不说，还有点不高兴，还真有点赖!就这样一次又一次的遭受打击，一次又一次的总结经验，最终才能更佳地和客人沟通。

至于旅行社的经营模式与工作流程毫不夸张的说，几天就看懂了，我们的旅行社主要是策划为主，营销为辅;是一套策划加营销的经营模式。部门分为外联部、计调部、策划部和票务中心。可是要把真正的工作作好，还需要深入的研究。像票务中心不但要把宣传做好，还要了解相关的票务信息，了解机票的折扣情况，在相应的时间为客人预定机票，为公司赢得更多的利润。外联部的工作我觉得更是难，除了要与其他各大旅行社联系，笼揽更多的客人以外;还要为客人准备好一份完整的旅游流程，告知客人相关的注意事项。但这也许是我不会的缘故吧!常言道：“难者不会，会者不难。”

有一次，我接了一个电话是一个要去旅游的客人，他问了我很简单三个问题：去华东五市双飞六日游多少钱?华东五市是那五市?这游程是怎样的?我的回答都是：无语。虽然这次接听电话很失败，但对我的启发很大。从那天起我开始关注相关的信息，看游程、背价格等。其实许多事情都是这样，我们只有去做了，才知道不足的地方，才加以奋斗、努力。

旅行社的还有许多事情都是挺有意义的!虽然有许多让我们不满、气愤，但当我们回味的时候，却别有一翻滋味——甜甜的。

生活不是请客吃饭，上帝创造我们，就是要我们工作。在阳光旅行社见习的一个月一言难尽，但有一点是值得肯定的;它将为我以后的路子打下了牢固的基础，不管是就业、择业、还是创业。

呵呵!为理想而奋斗吧!

**旅行社工作心得体会范文篇十**

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。

**旅行社工作心得体会范文篇十一**

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。

**旅行社工作心得体会范文篇十二**

秋风瑟瑟，落叶归根，在风的吹动下，秋的季节开始收获着，在我的眼里，秋最美的不是落叶而是收获。

二十岁的人生,不知是青春的开始还是结束。20xx年7月11号，贵州假日旅行社，我开始了我的实习。这是是检验我们理论知识的时候,我相信我是一个经得起考验的人。“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行。”在学校总以为自己学得不错，一旦接触到实际，才发现自己知道的是多么的少，这时才真正领悟到“学无止境”的含义。

在短暂却又漫长的实习期间，我就如初生的婴儿般，整个社会对我而言都是陌生的。离开学校，进入社会，我还需不断的学习，这正印证了那句“活到老，学到老”。不断成长的我，是那么的忙忙碌碌，贵阳的大街小巷，贵州的秀美河川，处处都有我曾驻留的身影。

(在安顺的火车站出站口,从成都开往贵阳的火车已经到站十分钟了)

马上就要开始我作为导游的第一次工作旅行，他们来自成都，就在我聚精会神的在旅客中寻找我的旅游团成员的时候，一位男同胞向我挥了挥手，通过短暂的交谈，我知道了他是这次贵州之旅的全程陪护导游，而我，作为地区接待导游，我们将会一起度过愉快的三天。

在他们用完早餐以后，我们就开始出发，首先第一站便是贵州著名的安顺黄果树瀑布。在我的印象里，那是孙悟空的水帘洞。客人与我都是第一次来到黄果树瀑布，终于可以亲眼目睹了心情都是比较兴奋的，都拍了好多的照片。由于是第一次，对线路不是很熟悉，在进入水帘洞的时候，只顾着提醒客人小心地滑，但我自己却摔了一跤。准备工作的不充分，给了我足够的教训：在外工作，不仅得保证客人的安全，更得好好保护自己。自此以后，每一次带团，我都做好充分的准备工作，比如：景区观赏线路，行车、停车地点，景区环境，当天景区的天气预报，景区周边餐饮食宿位置等等。所以，一直到现在，每一次出行工作都顺顺利利。

在行车途中，我都向客人们演讲导游词。这可是旅游行程的重要组成部分，它能让旅客们在到达景区(景点)之前，便能对景区有一个初步认识，能让旅客们知道景区(景点)除了最出名的这个地方，还有很多鲜为人知的美丽。语言文字给人以意境，风景名胜给人以色彩，二者结合，便能感受大自然的鬼斧神工。因为旅行线路的不固定，我几乎都快把我们整个贵州都说了一个遍。每次出行，我都事先准备好演讲稿，这样不仅让我对贵州有了一个全新的认识，更提高了我的语言表达能力及写作能力，我一直都记得我第一次演讲的情形：语无伦次。渐渐地，语言丰富起来，渐渐地，有了感染力，渐渐地，不是那么害羞，变得大方。我还交到了很多外省的朋友。我们一起合拍了很多照片呢。

因为带团基本都是导游自己一个人全权负责，所以得兼顾全局。住宿地点是否舒适安静，餐饮地点是否味美地道，娱乐项目是否安全有趣，旅游的消费，与人的相处等等一些列问题都得考虑到。因此，不仅提升了我做事的大局观，而且我的眼界也同样变得宽阔许多，我懂得了规划资金使用，懂得了与人相处之道，懂得了花最少的时间最多的事。

时光荏苒，岁月如梭，实习期快要结束了。回望昨天，我似乎才刚踏出校园大门，走上实习岗位;看看今天，我马上就要毕业了，正式踏足社会;想想明天，我依然在“社会”这座大学不断学习与成长。一路走来，有坎坷，也有欢笑，我们总是在各种磨砺中使自己变得更加强大，以便去迎接更困难的挑战。在这里，感谢那些鼓励，你们让我更自信，感谢那些难堪，让我看到自己的不足，感谢那些你们，给了我一段美丽的回忆。一段美好的结束，代表着另一段美好的开始，人生的旅途没有终点，我会一直奋勇向前，生活这部戏没有彩排，每一天都是现场直播。理论与实践的相结合，用实践来检验真理，这次的实习经历，会对我以后的生活、学习和工作产生很大影响，那些酸甜苦辣，那些感触和道理会一直指导着我各方面的发展和成长。我坚信，我拥有人生最宝贵的青春和知识，通过我的不懈努力，我一定会成为一名优秀的导游。

**旅行社工作心得体会范文篇十三**

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。

**旅行社工作心得体会范文篇十四**

三个半月的实习过去了，在这不长不短的时间里，我常常在想我学到了什么?实习之初抱着新鲜，激动的心情投身于旅游事业，然而三个半月的实习生活我接 触的部门只是计调部和导游部，计调部简而言之就是帮经理和计调打杂，导游部就是每天上团带客人，

广东铁青国际旅行社实习报告。最初的那份热情已经消磨待尽。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,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.也了解了旅 行社成立应当具备的条件，结合实习的旅行社的现状了解了我国旅行社的经营状况，以及作为一名导游服务意识的重要理念，导游应该具备哪些方面的能力等。

引 言

作为一名马上毕业离开大学校园的大学生，即将步入社会的我带着激动和好奇的心情去迎接每一天的实习工作，在这之前我是一点实践经验也没有。不过，既 然是来实习的，实习也就等于学习，当然就不能退缩，年青人要有不畏的精神，一定要坚持下去。为期三个半月的实习结束了，我在这三个半月的实习中学到了很多 在课堂上根本就学不到的知识，将理论知识运用到实际中去。我在实习期间主要以计调工作和导游工作为主。通过实习使我对旅行社的运营与管理有了初步的了解， 在实践中使我认识到旅游业对地区乃至国家的重要性，补充了理论知识的局限性，提高了实际的业务能力。

一、实习单位广东铁青国际旅行社的概况

首先我实习的单位是广东铁青国际旅行社。创建于1979年12月，是我国铁路最早创办的一家旅行社，目前是广州铁路(集团)公司控股的有限责任公 司，是华运铁路旅游集团董事成员单位之一。20多年来，广东铁青全体员工以敢为人先的进取精神，艰苦创业，精心经营，以严格的管理、优质的服务，树立了 “铁青旅游”品牌形象。广东铁青业务已遍布国内80多个城市以及境外20多个国家和地区，形成了国内外旅游经营的销售网络。自1994年起，广东铁青连续 多年跻身全国国际旅行社“百强”前列。20xx年在全国“百强国际旅行社”中排名第八位。今年广东铁青再创佳绩，全年接待海内外游客20万人次，营业收入 达1.5亿元，实现利润1300万元，

广东铁青现有员工50o多人，各种旅游汽车4o余台，总资产达1.2亿元。主要经营入境、出境、国内旅游、酒店以及旅游汽车、旅游票务、旅游专列等 业务，拥有深圳市广铁青旅行社有限公司和广东铁育珠海白藤湖度假酒店，承包经营广州至九江、广州至岳阳两趟旅游列车，具有开行各种档次、不同方向旅游专列 的资源和优势，并成功创立了“南方快车”豪华专列旅游精品。20xx年8月，广东铁青成功改制为有限责任公司，为各项业务的发展开辟了更为广阔的空间。改 制后的广东铁青将认真贯彻党的xx大精神，紧紧抓住人世机遇，与时俱进，开拓创新，全力开拓旅游市场，大力培育“铁青旅游”的核心竞争力，以更加诚信的服 务奉献社会，回报广大游客，为加快广东旅游发展做出更大的贡献。

目前公司下设國内旅遊公司、入境旅遊公司、出境旅遊公司、深圳分公司、列车公司、汽车客运公司、市场策划部、销售公司、票务中心、党群部、财务部、 人力资源部 办公室、这几个机构。公司的主要业务是经营组织接待中国公民国内、出境旅游业务和外国公民、华侨、港澳台同胞境内旅游业务;旅游列车公司经营每天由广州至 岳阳、广州东至九江两趟旅游列车的开行业务;票务中心经营旅游团体及散客火车票、机票代订销售业务;旅游专列部承接为各大企事业单位组织开行旅游专列的业 务;此外，公司还拥有珠海白藤湖度假酒店，承接各类会议、旅游团队和散客接待业务。

铁青的最大的特点是拥有列车，铁路，强大的基础设施。这与其他的旅行社有很大的不同。就如广东铁青豪华旅游专列“南方快车”西南线、西北草原线、丝 绸之路线的组织开行取得了良好的经济效益和社会效益。“南方快车”以其独特的线路、豪华的设施、优质的服务，树立了中国豪华旅游的知名品牌。然而另一方面 正因为广铁集团，铁路部门的特殊性和多重属性决定了它比一般竞争性国有大中型企业的改革更加复杂，还有其高度垄断性和官僚性，政企很难分开。所以在很多部 门还有一种大锅饭的感觉。

二 实习主要目的及内容收获

(1)实习目的

培养我们的自学和动手能力、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。更好的掌握课本的知识和世界的操作能力

(2)实习内容及收获

我实习的部门是广铁青入境游公司。三个半月的实习生活我接触的是计调实习和导游部门习，计调实习简而言之就是帮经理和计调们打杂，平时接接电话，传 传真，为出团的做做准备，资料归档。对对机票。导游实习就是跟团上团带客人，翻译菜单。印象比较深刻的是去东莞踩点选购旅游酒店住房和饮食。不过这是一次 比较失败的东莞之行。但是它却给了我深刻的教训，教会我很多深刻的道理。

1.· 计调实习内容及收获

当时我是实习计调期，主要跟的是入境游公司管东南亚市场的刘主管。其实旅行社就是一个采购商。旅行社采购酒店,旅行车,导游,景点,餐厅,把这些东 西组合并增加我们的服务之后提供给客户,旅行社卖给客户的不单单是服务.而作为一个采购商,我们还要为我们所采购的东西负责,这就决定了我们要掌握更多更 好的资源作为给客户提供良好服务的基础。因此为了九月份的一个印尼豪华团。8月13号刘主管带我出差去了东莞常平，厚街踩点考察酒店住饭。那天我们带好照 相机等用具在公司的车队支持下来到了东莞常平，厚街。我作为秘书这个角色，在旁边静静的学习着刘主管对酒店销售部门怎样打交道。以及收集好酒店的资料，拍 好照片。回到广州后，我再对这些收集来的资料做出整理并且放到公司的共享资源里面。

可是很遗憾这次东莞之行并没有达到预期的目标。因为最后团队的要用的餐厅并没有定下来。原计划的那些餐厅因为卫生，装修，豪华标准问题而被刘主管否 定了。但是不知道为什么我们没有继续下去寻找理想的餐厅，而是查看了很多家有机会合作的酒店。因此最后等回到广州的时候才发现要完成的任务没有完成。而且 公司也付出了很大的成本。

很大的程度我也有一定的责任：1在开始一项任务前没有很明确自己的目标和要求而是一味的的跟着别人的脚步。2做为一名下属应该在上司做出错误的决策时应该把自己的观点委婉的提出，何况上司还是个比较民主的人。

旅行社计调实习,对我来说受益匪浅,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.

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