# 导游年终总结范文(共34篇)

来源：网络 作者：暖阳如梦 更新时间：2024-09-01

*导游年终总结范文1时间过的真快，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，时间不等人，日月老人将要给20xx年画上句号了。我所从事导游工作，又经历了一个年头了，我喜欢这个工作，不论苦辣酸甜，我总是一个...*

**导游年终总结范文1**

时间过的真快，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，时间不等人，日月老人将要给20xx年画上句号了。我所从事导游工作，又经历了一个年头了，我喜欢这个工作，不论苦辣酸甜，我总是一个“乐”字。

在导游年审培训的会议室里，原省旅游协会副会长刘祖翼现场为我们授课，他从旅游与文化的融合、芜湖旅游的发展前景和导游人员的素质要求等方面进行了精彩讲解!

导游是旅游业不可缺少的组成部分，它是旅游业的灵魂，是旅行社的支柱。某种意义上来说，导游人员是一个地区形象的体现，也是了解一个城市的窗口。 导游是什么?用原省旅游协会副会长刘祖翼的话来说，导游的言谈举止、素质修养不仅直接反映出一个城市精神文明的素质修养，而且也折射出一个城市旅游行业的品质建设。半城山半城水是芜湖的一道美丽风景线，而导游是向中外游客传达城市形象的使者，是一个城市的.名片。“一名真正的导游员，就是一个城市的形象大使。我们希望可以借助各种大赛和培训，发现和培养出更多的优秀导游人才，进一步提升导游素质，推进芜湖旅行社行业品质建设，推动旅行社行业转型升级，使之成为中国优秀城市——芜湖一张亮丽的城市名片。 同时呢，他也说由于媒体长期以来对个别导游出现不规范行为的报道过于频繁，对旅游行业造成了较大的负面影响，从而使旅客积累起对导游的不信任感。导游队伍到自身形象的重要性，要自立、自强、自爱、自信。媒体的监督是一件好事情，相信随着市场的规范，企业的成熟，导游的形象也会逐步得到认可。同时，社会和旅游企业也要逐渐提高对导游的认识，因为导游是人才、是生产力、是效益。只有吸引优秀人才的加入旅游行业才能实现可持续发展。中国已经是一个旅游大国，将要成为旅游强国，中国导游将成为一个高尚的职业，这不是因为导游收入多，而是因为导游的阅历和学识高，因此即要保证导游的权利和利益，

市旅游局助理调研员郑金兰同时也出席了开班仪式并且讲话。针对现行的导游培训内容方法单一、管理滞后不能适应新形势下旅游业发展的实际，她对今后的导游培训工作提出明确的要求。一是改革现行的导游培训方法，更新培训内容，提高培训质量，使导游培训工作更加规范化、制度化。通过不断加强对导游人员的职业道德、职业纪律教育和规范的培训考核，提高导游人员的思想素质和职业道德水平。二是重视导游人员的日常培训。旅行社应充分利用淡季对本单位导游人员进行集中培训，建立本单位导游人员日常培训档案，并在年终将本年度开展导游人员日常培训情况，包括培训时间、培训形式、培训内容、参加人数、考核情况上报市旅游局，作为导游年审和旅行社考核重要指标。三是导游人员要加强自身建设，平时要注重学习，以自学为主，注意理论联系实际，加强自身修养，要珍惜每一次的培训。

从懵懂到认知，掐指一算做兼职导游已有3年时间了，其间有酸也有甜。曾经试图放弃，却有千般理由选择继续。“导游”这个词曾经给了我很多兴奋的联想：带着来自五湖四海的朋友穿梭在神州大地!古老的皇城;美丽的西双版纳;神秘的原始森林在那些另人向往的地方与客人们一起放声歌唱!细细去品位，去遐想，去感受这些可能让人终身难忘的时刻!

尽管这些并未全部实现!尽管工作当中遇到很多困难!但它却丝毫不影响我对导游工作的热诚!

通过这次导游年审培训让我学习到了怎样处置问题，面临问题时要临危不乱，以下是我的大致小结：

1、熟习线路：团前准备一定要充分，线路熟记于心，多讨教老导游，但也并不能轻信别人的提议，要做到有把握，有依据，才干万无一失。

2、效劳工作要热心，认真：特别是旺季，一定要提示旅游留意事项，方可做到防患于已然，有时一句话就能带来意想不到的效果，如旅游安全问题，旅游留意要守时等等，主要防止问题呈现的时分游客产生心情上的不满。导游若在事前有个铺垫，效果就会好很多。

3、留意和谐工作，布置好游客的同时，也要妥善处置好客人，司机，地陪旅游社和景区的关系。

4、导游要以不变应万变，呈现问题也不能自己先乱了阵脚。导游虽不是万能的，但你的头衔就必定了你必需在客人面前临危不乱，及时果断的处置问题，如发作不测情况也要学会晤机行事来妥善处置。

5、书到用时方恨少，导游所知道的学问必需普遍，因此要不时的学习，给自己充电。每次带团回来也要及时的总结经历，积聚阅历。

6、维护旅游社的信誉同时也要维护好游客的权益，当你为客人利益着想时，当客人意见不统一或遇到不测问题时，客人也会尊重和理解你和旅游社的布置。

7、最后，要及时处置客人遗留的问题，导游本身是一个效劳行业，不只仅是满足客人的需求，但不同的人也有不同的心理，你的决议不一定合大众，但一定做到合情合理，客人自然也会给你满意的答复。所以要学会处置不同的问题，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阅历都看成是第一次来认真对待!“路漫漫其修远兮”或许可以回头看看留下的脚印。年轻的我要不时的通知自己“反动尚未成功，同志仍需努力”!，困难阅历了，但阅历却留下了。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(多一份认真，多一份留神，多一份诚心)

认真：旅游景点环境杂，作为导游比平常要更多一份认真眼观六路，耳听八方，尽量将客人控制在自己的视力范围内，随时提示客人离队。

耐烦：在旅游之前必需将团队的旅游之前必需将团队的旅游道路，集合时间地点再三强调，以防客人一旦走失可以疾速离队。初到一地大家充溢新颖感会不停“单溜”，这时导游要耐烦而疾速的劝客人离队。

诚心：带团随时随地会发作突发事情，导游要用一百分的诚心去处置，事情终会得以化解。

我付出，我努力!相信“一份耕耘，一份收获”!

导游职业与其他职业有一个显著的不同点，那就是你必须和客人朝夕相处!这自然使我们对服务这个次的感触比一般人多一些!从某种意义上讲：导游职业就是服务行业的极端!日本导游被成为‘无名大使’，新加坡导游是‘非官方大使’，美国导游叫‘祖国的镜子’，我国导游员被称为‘民间大使’。正由于导

**导游年终总结范文2**

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x旅这个大家庭已经一年多的时间。

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，通过一年多的工作实践，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x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，秋日落满银杏的黄金大道，历史悠久的xx长城，还有美丽的鸭绿江水，以及那座颇负盛名的x桥，努力为旅游业贡献出自己微薄的力量。

**导游年终总结范文3**

>一、以导游为荣，以工作为乐

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。

>二、学理论，学知识

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

>三、学技能，多实践

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。

>四、带团的方法

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。

**导游年终总结范文4**

回顾上一年，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，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。

**导游年终总结范文5**

在坐的各位领导各位同事：

大家好我是自助游自驾游服务中心的导游，我叫xxx，今天很荣幸能够站在这里与我们大家一起学习一起总结经验。

新年的钟声即将敲响，转眼间已迎来了新的一年，在过去的一年中让我学会了很多，也让我懂得了如何待人处事，虽然在过去的一年当中曾有过欢乐，有过悲伤，曾一次次委屈的泪水打湿了我们的衣服可是我们都无愧于我们这一年的工作。

昨天我们还是一个在校的学生，而今天我们却成为了社会的一份子，在学校我们总是长不大的孩子，在老师的包含和容忍成长，而步入社会以后才体会到了社会的残酷性，再也没有了老师的包含和容忍，什么道要靠自己，在学校我们的想法很简单，可并没有想过工作以后面对的种种困难应如何解决，如何面对。

也许现在这份工作对于刚刚毕业步入社会的我们来说，有点苦有点累，可是我们还是很庆幸的得到了这份来之不易的工作。

也许在曾带团工作中，我们曾失望过、彷徨过，被游客的一次次刁难和冤枉、一些不公平的指责，没道理的批评，泪水在一次委屈的流了下来，但更多的是体会到了其中的美妙和欢乐，都说：微笑是最好的名片，当我第一次见到客人时我会用微笑面对他们，当我们告别时，他们脸上的笑容就是对我这一天工作的认可。我们是一个服务行业，服务行业的工作确实很辛苦，既然选择了这份行业，那么我们就要尽心尽职的做到最好。游客在我们心中永远是上帝，那么我们就要以他们为中心，从中也让我得到了很多的教训和启迪，思想境界得到了升华，与此同时也让我懂得了许多做人的真谛，这些东西在书本上中是学不到的，这些对于我以后的工作会有很大的影响，其中的酸甜苦辣使我得到了更多的磨练。

记得杨总说过：既然游客掏钱来我们这请一位导游，那么就让游客觉得请我们这一个导游值得，所以再苦再累我们也要学会忍着。有时候派团我们有些人会去挑客人，说这客人不好带那客人不好带的，其实想想带什么样的客人都一样，我们都要用积极和热情的心态来面对每一位客人，客人是形形色色的，来自不同的省份不同的\'地方，我们更要以积极和热情的心态欢迎他们的到来，我们代表的不仅仅是我们个人，而有时候代表的则是一个地区乃至我们云台山的整体形象，祖国的大好河山美不美就靠导游一张嘴，那么我们既然是导游及更应该把我们知道的告诉游客，让他更多的了解我们美丽的大好河山。

也许在家中，我们每个人都是爸爸妈妈的掌上明珠，被爸爸妈妈宠着。而在学校，我们则又是老师心目中永远长不大的孩子。在他们的关心和呵护下，使我们成长着。但一下子让我们自力更生确实很难适应。昨天我们还是一个在校的学生，而今天我们却融入了神州这个大家庭中，再次感到很欣慰，导游永远是万人之中笑脸相陪的人

总之，俗话说的好，读万卷书不如行万里路，行万里路不如阅人无数，做好一个导游工作，对我们导游来说可以是终生受益匪浅的

在此呢也要感谢冯总和自助游自驾游服务中心给予我这份工作和这次机会，无论在以后的道路中有多么崎岖，再苦再累也要坚持到最后，话说，不想当元帅的士兵不是好士兵，那么希望我们一起努力，为我们自助游自驾游服务中心创造更好的明天。也许在自助游自驾游服务中心会留下我们每个人的欢声笑语，

在以后的工作中，我会尽心尽职的做好自己的本职工作，虽然我并不是最好的导游，但我会进我最大的努力做好每一件事!

谢谢!

**导游年终总结范文6**

从懵懂到认知，掐指一算做兼职导游已有几年时间了，其间有酸也有甜。曾经试图放弃，却有千般理由选择继续。“导游”这个词曾经给了我很多兴奋的联想：带着来自五湖四海的朋友穿梭在神州大地!古老的皇城;美丽的西双版纳;神秘的原始森林……在那些另人向往的地方与客人们一起放声歌唱!细细去品位，去遐想，去感受这些可能让人终身难忘的时刻!

尽管这些并未全部实现!尽管工作当中遇到很多困难!但它却丝毫不影响我对导游工作的热诚!

接下来20xx年5月带了一次青岛团，由于这次准备并不是很充分，又加上一些客观和客观的缘由使自己对这次带团真的很有曲折感，不过，也让我学习到了怎样处置问题，面临问题时要临危不乱，以下是我带团来的大致小结：

>1、熟习线路：

团前准备一定要充分，线路熟记于心，多讨教老导游，但也并不能轻信别人的提议，要做到有把握，有依据，才干万无一失。

2、效劳工作要热心，认真：特别是旺季，一定要提示旅游留意事项，方可做到防患于已然，有时一句话就能带来意想不到的效果，如旅游安全问题，旅游留意要守时等等，主要防止问题呈现的时分游客产生心情上的不满。导游若在事前有个铺垫，效果就会好很多。

3、留意和谐工作，布置好游客的同时，也要妥善处置好客人，司机，地陪旅游社和景区的关系。

4、导游要以不变应万变，呈现问题也不能自己先乱了阵脚。导游虽不是万能的，但你的.头衔就必定了你必需在客人面前临危不乱，及时果断的处置问题，如发作不测情况也要学会晤机行事来妥善处置。

5、书到用时方恨少，导游所知道的学问必需普遍，因此要不时的学习，给自己充电。每次带团回来也要及时的总结经历，积聚阅历。

6、维护旅游社的信誉同时也要维护好游客的权益，当你为客人利益着想时，当客人意见不统一或遇到不测问题时，客人也会尊重和理解你和旅游社的布置。

7、最后，要及时处置客人遗留的问题，导游本身是一个效劳行业，不只仅是满足客人的需求，但不同的人也有不同的心理，你的决议不一定合大众，但一定做到合情合理，客人自然也会给你满意的答复。所以要学会处置不同的问题，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阅历都看成是第一次来认真对待!“路漫漫其修远兮”或许可以回头看看留下的脚樱年轻的我要不时的通知自己“反动尚未成功，同志仍需努力”!，困难阅历了，但阅历却留下了。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(多一份认真，多一份留神，多一份诚心)

>认真：

旅游景点环境杂，作为导游比平常要更多一份认真眼观六路，耳听八方，尽量将客人控制在自己的视力范围内，随时提示客人离队。

>耐烦：

在旅游之前必需将团队的旅游之前必需将团队的旅游道路，集合时间地点再三强调，以防客人一旦走失可以疾速离队。初到一地大家充溢新颖感会不停“单溜”，这时导游要耐烦而疾速的劝客人离队。

>诚心：

带团随时随地会发作突发事情，导游要用一百分的诚心去处置，事情终会得以化解。

我付出，我努力!总置信“一份耕耘，一份收获”!

导游职业与其他职业有一个显著的不同点，那就是你必须和客人朝夕相处!这自然使我们对服务这个次的感触比一般人多一些!从木种意义上讲：导游职业就是服务行业的极端!日本导游被成为‘无名大使’，新加坡导游是‘非官方大使’，美国导游叫‘祖国的镜子’，我国导游员被称为‘民间大使’。正由于导游有着如此高的评价和重要的地位，使的导游工作更容易犯错误!所以我们必须严格要求自己，要本这一颗平常心，才能让我们在这个工作岗位上问心无愧!

展望新的一年，我将用更多的热情和努力，克服自己的缺点，总结工作中的经验，去学习、去进步，努力让自己做的更好。

**导游年终总结范文7**

时光是一个永远不知疲倦的老人，他的步伐永远是那么准确而飞快，转眼20\_年已经飞逝，我们迎来了崭新的200\*年。我已经在无锡康辉工作了有近七年了，在过去的一年中我一边是国内导游，一边是出境领队，全年大概有近两百天跑在外面，所以碰见的事情也很多。200\*年我由原来的华东部调回导游部，协助丁主任做导游部的工作，但是由于我经常在外面带团，所以导游部的工作基本是丁主任在忙。所以也感觉愧对导游部副经理的职位，只有年底我带着导游部的导游们去了镇江、扬州、南京和苏州走线，让我们的导游对华东线上这几个城市熟悉一些，并且导游们回来大都写了导游词。希望他们在新的一年中能够在这些景点上自己讲解。

>导游的工作是非常辛苦的，在我写的《导游谈导游》这篇文章中详细谈到了这一点。

所以我在外面带团的时候最希望的是客人能够理解我的工作。特别是夏季，天气炎热，导游连续在炎日中带团，而客人还带着怀疑和不信任跟着你的团，那是非常难受的\'，因为客人永远认为导游到处赚取回扣，而真正在给他们讲解的时候又不听，还专门给你找茬，导游就是在这种情况下要把团顺顺利利带完，还要带好，那是非常不容易的。

还有，有些司机的刁难，使得导游夹在客人和司机之间，因为导游谁都不能得罪。但是，在这过去的一年中我带的团虽然碰到了很多困难和问题，基本上我还是顺利解决了。

比如，客人感觉团队餐吃不饱，只要他开口，我就是自己贴点也要让客人满意为止；有的老年人在出去旅游带的儿子女儿给的数码相机，不会用，我就帮忙拍照，甚至有时还帮忙修理相机；另外，汽车团抛锚是经常会发生的事，我也基本积极联系，另外安抚好客人的情绪，让客人的情绪没有那么激动。现在的地接团比较少，但是周边城市的近线团还是蛮多的，是我们无锡的客人出去游玩，我也积极学习，尽量把周边景点的

>导游词自己写一遍，然后跑过一次自己就能讲解了，并且还争取讲得更加精彩，甚至要讲得比景点导游更精彩。

所以，走国内导游就是要在应急处理和导游讲解两个方面不断提高自己。我是在20xx年才开始做出境领队的，主要是跑东南亚各线。去年还去了自己以往没有去过的韩国和欧洲线。由于自己的英语水平不是很好，所以有时在国外还真的有点尴尬；还好经常去港澳，我的广东话得到了大步的提高，有时客人在香港碰到问题，我还能帮助进行沟通了，因为在香港许多年纪大的人对普通话还是听不懂的。

另外，出境主要关系到境外的安全问题和各种进出境手续，自己通过这两年的带团学到了很多东西，基本上都能帮助客人顺利安排好各项手续和证件保管。但是，我们去的国家和地区基本都是资本主义社会，和我国的制度不同，也会在带团之前和旅游过程中把一些注意点详尽的告诉客人，否则会带来不必要的麻烦。虽然如此，但是我在带出境团的过程中还是碰到了这样那样的问题，有的问题还很麻烦，虽然熬过来了，自己现在想想还是挺值得思考的。

以后遇见这样的事情我应该如何去更加合理地解决它。由于自己一直忙于带团，在去年也没有做多少业务，今年开始有指标了，这也是对我的一种压力，我应该把压力变为动力，在自己的关系网中尽力做业务，这样，才能够全面发展，这一点我还是要向我们社好多同事学习的，特别是营销部的精英们，更是我学习的榜样。新的一年里，我要争取在导游、领队和业务三方面同时提高自己，让自己更上一层楼！

**导游年终总结范文8**

不知不觉又是一年，算算做导游已三载有余。光阴似箭，对我们做导游这行来说时间就是一个月出两三趟团就过了，忙过了旺季一年就过了。又到了年底，今年的导游工作即将结束，回顾这一年的工作，真是丰富多彩。虽然每一次带团都走着同样的路线，但是每个团的人员都是不一样的。所以每个团都会出现这样那样的问题，而自己就在解决这些问题的过程中吸取着不同的经验与教训。慢慢的让自己由新导游一步步变成老导游，其中的酸甜苦辣只有自己才能深深的体会。

在外人眼里觉得做导游是一个让人羡慕的工作，可以到处游玩，还不用花钱。可是其中的苦与累只有做导游的自己才能体会。还真是隔行如隔山啊！还有不少客人会说做导游那可是很赚钱的，可是有谁会知道导游赚的每一分钱都是那么地不容易，可以说确确实实是汗水钱！导游要有超强的耐力，带着客人登山玩水，无论条件多恶劣都要时刻以客人的利益为重。而我就是那个在天气最热的时候专门往热带海滨城市跑的导游，人家都说湖南妹子都很漂亮，特别是导游一定是个美女了。可惜很遗憾的是我这个导游已经被晒成黑玫瑰了。哈哈！

每个导游都会希望自己成为一名优秀的导游员。要想成为一个好导游在我的认知里面就要做到以下几点，在这里我就来总结一下导游工作中必须要把握的几点：

>第一点，熟悉路线，节省宝贵的时间。

这里所说的路线要熟不是单指知道每个要去的景点位置在哪里，还要清楚在景点周围路线的走法。以便遇到堵车的情况可以及时地改变路线，来争取时间。还要注意哪些路线是单行线，不要误入其中，以免惹上不必要的麻烦，耽误时间！如果因为出现了不熟悉路线的问题而耽误了宝贵的时间，客人就会不高兴，会指责你的工作不到位，身为一个导游怎么可以不知道游玩的路线呢？很容易让客人产生不必要的误会。导游对路线的熟悉度就得像出租车司机一样厉害。同时你对路线熟悉，也会让你在游客心中留下一个好的印象，会增加对你的信任度。如果有游客走失，就会第一时间告诉你，让你马上知道她在什么位置，节省很多寻找游客的时间！这就是熟悉路线的好处！

>第二点 丰富知识，应对客人的提问。

导游在游客的心中是上知天文下知地理的。你就得像一本百科全书，能回答客人提出的各种问题，这样才不会影响你在他们心中的形像。这就要求我们博览群书，给自己不停的充电。客人来自五湖四海，各个民族，各个阶层，每人都会有各种不同的提问等你来解答。知识的丰富，不只是课本或是书上的知识，还得懂得民间的趣事，和正在发生的新闻，以及每天的天气等，这就需要我们增加自己的爱好，广泛学习社会各方面的知识，树立终身学习的理念。现在的客人都是读书人，提问也会越来越难，如果你有一个问题说错了，那客人就会在意见单上控诉你的讲解知识面不广。所以我们要不断丰富我们的各种知识，才能如鱼得水的应对客人的提问。

>第三点 服务大方，工作细心体贴。

我们的工作是服务行业，对象是人。我们要把游客当成上帝，对待任何游客都要热情，脸上时刻要挂着笑容。如果你在带团时遇到不高兴的事情，也不能面对着客人表露出来，也要把郁闷的心情藏在心底，有再大的委屈，也得等到工作结束之后再发泄。这就要求我们导游应学会合理控制自己的情绪。客人遇到任何困难就得马上解决，要替客人想到一切可以帮忙的`事，要学着像保姆那样把所有的事情都想到，做到，安排客人的住宿，吃饭，起床的时间，注意事项，一一都要说到，如果说不到，就会影响你的第二天的行程，客人会说你工作不到位，甚至还会投诉你。所以我们要具备一个万能保姆的水平和心态！

>第四点 协调工作，解决客人问题。

游客是来自全国各地，所以有着不同的要求，也会发生不同的事情。由于地域的不同，饮食习惯差异大，就餐风格不同。比如湖南人喜欢吃辣的菜，但是北海当地的菜都是以清淡为主，还有一些少数民族的朋友们有一些自己的风俗习惯，比如不吃猪肉，这时你就要和饭店协商，做符合这个团队地域口味的饭菜。晚上安排房间，客人不同意或有什么特殊要求，这就要你和宾馆协调更换新的房间等事宜。到了景点，要合理安排游览时间。让大家统一有个时间观念并且一起遵守，，尽量不要让有人耽误时间而影响行程，同时还要要协调好客人不要内部起意见！这样才会确保你的工作顺利进行。最主要的就是和司机，还有全陪或是地陪导游也要相互处理好关系，哪个环节搞不好，都会让你的工作出问题！带领客人进行购物的同时，不但要完成旅行社安排的任务，还要让客人买的高兴，如果遇到买到劣质商品，你还要协调商店，退换货物，帮助客人弥补损失。所以导游还要把自己当成外交官！客人出现问题，你就要来处理，你虽然不是万能的，但是在客人的心里就是全能的，你就要出面来协调。

>第五点 头脑灵活，增强应变能力。

导游在带团的过程中，会发生各式各样的意外事件。如遇到客人走失，或是客人有财物被偷等等。这时导游一定要冷静，帮助客人报案，解决事情。遇到重大事帮，头脑也要灵活的处理事情。要具备遇事不惊的能力！同时还要有超强的说服力，安抚好客人的情绪，有条不紊的解决突发状况。

以上五点就是我自己对导游工作的经验总结，或许我还有很多缺陷，需要不停从工作中去学习。自从做了导游以后我才发现，可以学到很多层面各种各样的知识，同时视野也会随着工作的积累越来越开阔。

**导游年终总结范文9**

今年6月22日，xx游客中心正式投入使用，在办公室的关心、指导下，我部门牢抓机遇，面向未来，团结一致，攻坚克难。树立了品牌，加大了学习提升的力度，围绕上级提出的“提升软实力，争做文化导游员”的要求，稳中有进，各项工作有序推进，圆满完成本年度的各项指标和任务，得到了客人的高度评价，在同行中树立了一面旗帜。

下面，请允许我代表本部门10余位员工向上级领导作20xx年工作总结。

>一、齐心协力，品牌管理，我部工作呈现三大亮点。

业务接待炉火纯青。自游客中心投入使用以来，我部门先后接待客人xx人，每位导游平均接待次数xx。我们先后通过规范化的业务培训，不断学习，提高讲解服务技能，同时实战操练，巩固创新，不仅形成了导游员的个人风格，也夯实了我部门的经常性工作的基础。这xx游客当中，不仅有社会名流，更有来此考察的领导干部，据统计，今年我们接待了处级以上的领导干部xx次，受到了当地政府和集团领导的高度赞许。

在景点实地带团中，我们能按照规定、流程办事，以“耐心、细致、文明、礼貌”的方针提供服务，深得客人的肯定。xx次带团中，我们不但把美丽的太湖推荐给外地游客，也让客人深深的留恋于这片热土。值得一提的是，重阳节当日，我们破纪录的接待了1400余位游客，我们有条不紊的按原计划落实推进，顺利圆满的打响、打好了这场攻坚战，为游客中心将来的大规模接待提供了宝贵经验。

服务技能不断求进。在办公室的亲切指导下，我部门通过组织学习，不仅规划化了服务流程，也加强了我部导游员业务素质的提升，树立了“以人为本”的服务原则。同时，用心对照“三亮、三创、三评比”的工作思路来塑造品牌化效益。还通过参加各类活动和比赛，以点带面，提升技能水平。一年来，我部成员先后参加了区旅游培训、区志愿者培训、集团DIY讲师培训以及集团竞走比赛、集团职工知识竞赛、集团勤廉书画展景区公司导游员大赛，景区公司主持人大赛等各类活动，争先创优，敢为人先，并取得一定成绩，其中包括区级荣誉2项(组织1项、个人1项)，景区公司“优秀奖”4项，“鼓励奖”2项。近日，又有两位同志将入围决赛，代表我部参加区讲解员大赛。

员工成长突飞猛进。我部门通过例会，不断提升组织影响力。人人参与，建言献计，先后确立了“岗位责任制”、“专人专事制”，有效分担了部门经常性工作，不仅让权利在阳光下运行，同时也起到了锻炼人的功能。一年来，我部有1位同志上调至集团工作，1位同志上调至游客中心办公室并主持工作，2位同志担任游客中心中层一职。现有的12位成员中，本、专科率100%，\_党员2位，持国导证成员7位。这些成绩充分说明我部人才辈出，是为公司提供“新星”的摇篮。

>二，脚踏实地，稳扎稳打，抓好平日工作中心。

自游客游客中心运行以来，在上级的领导下，我们边查边改，整风肃纪。抓牢我部平日中心工作的重点，让成员在服务台上坐下来、静下心，深刻领会“万丈高楼平地而起”的至理。自10月以来，我部接手了团区委的太湖绿“V”站服务台，通过资料发放、解问答疑、爱心助力等活动，让志愿者精神在我部成员间传递。

>三，响应上级，部门互助，让“一家亲”的精神持续给力。

随着工作步入正轨，我们也积极配合领导，做好其他部门工作的协助。配合物业部发放4D眼镜，配合食堂做好餐前准备，辅助办公室做好餐饮服务，如此等等。在办公室确定的巡检小组名单中，我部有6位同志入选。今年以来，我部成员比奉献，比付出，比汗水，与公司一起成长翱翔。据统计，截至12月，我部成员共存调休xx天，餐厅加班服务xx次。在数据面前，我们仍认为，比起公司的\'成长，我们付出的还很少。步入14年，我们将沿着集团发展的方向付出更多的努力!

过去的一年极不平凡，取得的成绩也来之不易，我们切不可骄傲，不可自满。如今，我们的任务还相当艰巨，存在的问题也摆在我们面前。面对工作中的懈怠，面对接待中的不到位，面对导游中的随意性，我们要严肃对待，认真整改。让我们用共同的智慧，共同的担当，务实创新，开拓进取，协力齐心，为太旅集团的明天更美好而奋勇前行!

**导游年终总结范文10**

觉得还是比较幸运能有这样的机会，毕竟自己也不是学的这个专业，却能有机会接触这个职业，真的很开心！这两个月带了一些团，几乎都是做的全陪导游。总的来说还是有些心得的！

做导游的都知道，要说挣钱还是不要做全陪导游比较好。全陪导游的好处就是可以跑很多地方，我想可以在自己还不需要为养家胡口担心的时候借全陪导游的机会多出去走走还是不错的。我就是这样想的，所以我总能保持乐观的心态，不会去在意太多的什么。所以说我的小结可能很片面，但是我就是这么做的；人嘛，生活就是要开心才好哦！

>一、这是火车团出站前应该做好的准备工作

1。在进站前半个小时左右给地接导游发简讯，明确好进站时间和接站方式。

2。下车前嘱咐好游客收拾好自己的行李，一定要多次强调以防落下东西。

3。出站前需查清人数，举旗带团出站；期间要做到眼明手快，看好出站口，防止自己作为一名导游却不认识路的尴尬场面。

>二、在吃饭时应该注意的问题

1。到了饭店，自己应该立即熟悉饭店的情况；例如厕所的位子，游客吃饭地方及自己用餐的地方。

2。等游客的餐桌开始上菜后，自己就要抓紧时间用餐，防止自己饿肚子。

3。游客用餐后客气的问是否满意，若出现有什么不足的地方尽量和游客解释，请他们谅解，毕竟在外是不能和家里比的；但是也要尽力和地导协调，看是否能够改善。

>三、景区游玩是需要注意的情况

1。若是三四十人的大团就应该和地导配合好工作，一个在前一个在后防止有人掉队找不到出入口；都是大人的团，也比较轻松，自己可以好好的玩；有小孩的团，一定要家长带好自己的小孩。

2。在进入景点前就应该和游客说明注意事项，小孩的票问题应该明确的说明，防止为了琐碎的事情耽误大家的`游览时间。

3。下车前提醒游客随身携带贵重物品，不要将贵重物品放在车上。

4。几乎每到一个景点地接导游都会安排好时间，在规定的时间完成这次的游览行程，可是途中常会出现因为购物而耽误时间的事情发生，自己要做好督促工作；在做工作时应该以平和的心态对待，切记不可急噪，好好的和游客说明情况。

5。因为景区太大的缘故可能会出现几条不同的路，这时应该和游客说明好情况，若游客坚持要走另一条路，则可以双方协调好，定下在出口等的时间。

6。在车开动前务必要清点好人数。

>四、入住酒店的问题

1。拿好房牌号记录清楚在自己的这个团队的所有房号，在发放房牌号以前应该和游客说明好房间的设施，需要游客检查是否齐全，如出现少东西的情况立即给总台电话。

2。因为晚上多数为自由活动时间，记得嘱咐好准备晚上出门的游客注意安全。

3。自己在叫早后应立即收拾好行李，安排好早餐开始这一天的行程。

4。退房那天，自己应该早起；多次强调游客是否收拾好了东西，房牌应该尽早拿到总台，以便查房节省自己的时间。

5。若做好了第一点，则一般在退房的时候不会出现这种状况，但是难免会发生意外的时候；遇到酒店说少了东西的时候一定要坚定自己的立场，立即和地接导游联系，拜托他帮忙解决，毕竟是本地人好办事的。

以上这些都是常规的问题，需要我们快速，很好的解决。精选全陪导游工作总结

但是要做好一名全陪导游，这些还是不够的。

1。这是最重要的一点，就是要态度好；无论发生什么事情自己都必须保持镇定，更不能是小性子；保持微笑。

2。无论是对游客还对师傅都要有礼貌，上车记得和师傅说声早，下车记得和师傅说声辛苦您了；几句简单的问候语会使大家的心情都好的。

3。要尽量协调好游客与导游双方的关系，站在游客的角度想问题也要合理的为地接导游解释一些地接做的不够明白的事情，让游客觉得是大家都是在为他们找想，这样旅途才能愉快；绝对不能把问题带回来解决！

4。这是最后一点，我们毕竟是靠这个工作；帐还是要好好算清楚的！

总的来说，做全陪导游是比较幸福的事情，但是有时候也会委屈。只要自己保持好心态，出门在外给别人一个好印象总是好的，微笑——我一直都认为那是解决问题的最好方法。

**导游年终总结范文11**

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20xx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。

作为公司导游部的一份子，在领导和全体各部门经理、同事的共同努力下，20xx年的个人工作取得了一个新的台阶，作为20xx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，出差共计xx次，参与大小会议共计xx次，带团共计xx次，接待xx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。

对于公司的经营管理状况，我想作为老员工更有发言权，我仅就作为一名新员工，对于公司一年来的情况，发表一下个人的感受和想法，我觉得20xx年公司的业务取得了很好的成果，公司的经济效益也趋于一个相对稳定上升的趋势，尤其是在20xx年的xx月至xx月公司的运营情况较为顺利，并且在公司上至领导下至员工的共同努力下，取得了很好的成果，一年来，公司的运营良好，但是在资金周转这一方面，存在的问题还是比较大的，并且带来的一系列不良的影响，比如出去办会遇到资金不足的问题。

因为资金未到位，酒店与我们之间产生的一些矛盾，工资不能按时发放的问题，我觉得公司的\'领导需要拿出一个切实可靠地方法来妥善解决，切实维护和兼顾各方的利益，这样才能树立诚信和良好的口碑，给我们以后的工作提供方便。再一个我觉得公司应该明确划分每个人的职责和业务范围，做到权责分明，有理有据，避免由此产生同事之间、不必要的矛盾和恩怨，破坏公司的良好氛围。以上就是一年来我对公司的认识和个人的感受，仅作个人看法，如有雷同，纯属巧合，最终解释权归个人。

最后对于个人的职业规划，目前是初定以xx年为xx个周期，属于短期规划，希望自己的接下来的时间里，不断学习和提高个人的业务水平和工作技能，能够独立完成大型会议的主办工作，争取更多的主办机会，并且在未来发挥自己的主观能动性、积极性、创新性，为公司添砖加瓦，并且为自己争取到更多的薪资，和待遇，最后希望自己工作顺利，万事顺心，也祝愿各位领导，新年新气象，年年发大财。

**导游年终总结范文12**

转眼20xx年已经飞逝，我们迎来了崭新的20xx年。我所从事导游工作，又经历了一个年头，我喜欢这个工作，不论苦辣酸甜，我总是一个“乐”字“。在工作中我带领来自四面八方的游客朋友穿梭与神州大地，给他们讲述将军与每人的故事，江南小镇，下汤文化的传奇故事，现在我把这几年工作乐趣给归拢一下，从中总结经验，汲取教训以备来年奋马扬鞭，更好的带领我的游客畅游在黄河上下，大江南北。

通过三的.工作实践，我深深的会到，取得了导游证，并不代表你就是一个合格的导游员，而是要不断的学习、充实、提高。因此三年来我一直严格要求自己，热爱导游工作，认真学习导游知识，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。

导游职业与其他职业有一个显着的不同，那就是你必须与客人朝夕相处，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，导游职业无穷魅力正是源于我们对服务的感知和热爱，他不仅仅只被看成一份工作，而更应该被珍视为一个价值终身追求的事业。虽然干导游这行并非我初衷，然而很快我就发现：自己是适合干导游这一行的，因为我喜欢这个职业。

**导游年终总结范文13**

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 先在工作总结中我要谈到的是兴趣爱好，看过《疯狂的赛车》这部电影的人应该知道这样一句台词“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。

其次在工作总结中我要谈到的 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，学习党的各项政治政策、经济政策、学习党在新的历史时期的主要理论，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 后在此次的工作总结中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。

**导游年终总结范文14**

\"导游\"工作给我的生活带来了许多快乐：工作中带着来自四面八方的游客朋友穿梭于神州大地;在肃穆的宫殿里、在雄伟的山岳间、在温柔的碧水旁到处留下我快乐的足迹，一起和游客们放声歌唱......细细地去遐想、去品味、去感受这些可能令人终生难忘的时刻。

导游职业与其他职业有一个显著的不同，那就是你必须与客人朝夕相处，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，她不仅仅只被看成一份工作，而更应该被珍视为一个值得终身追求的事业。虽然干导游这行并非我的初衷，然而很快我就发现：自己是适合干导游这一行的，因为我喜欢这个职业。细细总结自己几年来带团的成功之处，大致如下:

1、要永远有积极的求知欲，做到知识的积累。

通过多年的工作实践，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。随着改革开放，我国社会经济的高速发展，文化内涵在不断地丰富、知识更新的节奏在不断的加快，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\"。

2、要有认真负责的工作态度，做到经验的积累

要时刻牢记导游的职责，认真学习《导游人员管理暂行规定》、《\_国家标准导游服务质量》，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。不游客提出的不合理的、不可能实现的要求和意见，本着实事求是的原则，耐心细致、不急不躁的态度，给游客作出解释和说明，得到游客的理解、信任，使游客心悦诚服。

3、要准确、清楚、生动的作好讲解服务，做到技巧的积累

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。包括途中讲解、景点讲解、自然景观、人文景观、历史文物、民俗风情、城市市容，还包括参观访问、工农业考察、商务考察、经验交流、座谈会、咨询等等内容。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、投诉，甚至否定一切，严重的影响旅游计划的实施。要知道，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，我们才会得到游客的尊重和敬佩，这是顺利完成旅游计划的重要前提。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;另外在讲文物古迹、人文景观时，其历史背景、艺术价值、包涵的寓意、文化内涵都要讲清说明。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。当然，\"幽默\"要建立在\"品位\"上，列宁说过\"幽默是一种优美的、健康的品质。\"幽默应是有礼的、高雅的、不冒犯他人的健康的语言和表现。

4、要有敏锐的观察力、正确的判断力，做到能力的积累

旅游是一种社会群体活动，它涉及到社会生活的方方面面，包含\"吃、住、行、游、购、娱\"六大要素，而其活动的主体是人，我们业内常说，自己是\"合法的人贩子\"，常言说，\"林子大了，什么鸟都在，世界大了，什么人都有。\"旅游者来自不同的社会阶层，从事着不同的职业，文化层次高低不等，性别年龄各不相同，兴趣爱好因人而异，身体状况不尽相同。这就要求我们导游员要有敏锐的观察能力，每带一个团队，就要迅速的观察团队人员的年龄结构、性别比例、身体状况等;很快的和游客进行沟通，从游客的言谈举止中判断出客人的文化层次、兴趣爱好，找到和游客相容的交汇点，以便找准自己导游服务的切入点，是自己能很快和游客融为一体，打成一片，是游客对自己有初步的好感。在旅游服务过程中，也要处处留心，在吃、住、行、游、购、娱各个环节上观察游客的情绪变化，并且要和游客进行积极的沟通，了解游客的心里状态，根据游客对人文景观、自然景观的不同喜好，在游览时间、游览顺序上，在讲解方式、讲解风格上做出相应的变化;根据游客的年龄层次、性别、兴趣爱好的不同适当的调整旅游的节奏、劳逸的强度，适度的进行娱乐活动。总之，时刻掌握游客的情绪和状态，作出正确的判断，随时进行调整和纠偏，时刻保持旅游团队的和谐有序，这是顺利实施旅游计划的重要方法。

5、要有良好的合作精神，做到服务意识的积累

导游工作内容繁多，一次团队旅游活动不是也不可能是一个导游来全部完成的，需要多方面的配合和支持。作为一个全陪导游来说，需要和团队负责人，地接导游、景点导游、饭店、宾馆、司机等组成一个工作集体，来完成一次旅游活动。这就要求全陪导游必须要有良好的协作精神。首先是主动配合，本着平等真诚的原则，沟通信息、交流思想、团结互助，与各方建立起良好的理性的人情关系;其次是相互协作，本着互利互惠的原则，统筹兼顾各方的利益，切忌无理干扰对方的活动，侵害他方的利益，同时坚决维护游客的合法权益;再其次，要本着相互尊重的原则，尊重彼此的隐私权，处理好各方的关系，同行之间、同事之间互相学习，取长补短，共同进步;最后要勇于承担责任，在旅游活动过程中，出现问题，引发矛盾是常有的，当矛盾出现时，应该以\"君子\"的态度来对待它，要沉着冷静，果断处置，更要有包容的态度，学会换位思考，站在不同的角度，不同的位置进行思考，包容谅解别人的错误或过失;是自己的责任要勇于承担，绝不能相互推诿，更不能以诋毁他人的手段来逃避或推卸责任。总之，良好的合作精神是组织好旅游活动，高质量的完成导游服务的前提，只有全陪、地陪、司机等各方密切协作，共同努力，旅游活动就会顺利和谐的进行，我们所做的各项旅游服务也会让旅游者获得物质上、精神上的最大享受，获得心里上的最大满足，从而赢得游客的信赖，为旅游业赢得信誉，最终为旅行社争取到忠诚的客户群体。

6、要有良好的精神面貌，做到服务礼仪的改进

也就是说导游员要时刻保持自己良好的仪容、仪表、神态、风度。首先着装要整洁得体，不能衣冠不整，邋里邋遢;装饰要得体适宜，不能过分注重修饰，要符合自己的身份特征;其次，待人自然大方，彬彬有礼;办事果断利落，不拖泥带水;要精神饱满，站有站像，坐有座姿，行走有度。在讲解中口齿清楚、语调和谐、快慢相宜、亲切自然、风趣幽默，给人以美的享受。在与游客交流的过程中要热情周到而不阿谀奉承，活泼有趣而不轻佻讨厌、自尊自爱而不狂妄自大。总之，作为导游员，时刻以饱满精神，乐观自信的态度站立在游客面前，以热忱工作、诚恳的心态服务与游客，就一定能够获得大家的信任和支持，就可能带好旅游团队，并且取得满意的效果。

从事导游工作几年来，最深的感受就是学海无崖，真正体会到了\"书到用时方恨少\"的尴尬。工作实践中越来越感觉到知识积累和经验积累的重要性。我深知\"不积跬步，无以致千里，不积小流，无以成江海\"。

**导游年终总结范文15**

>一、以导游为荣，以工作为乐

根据旅行社的安排，作为导游员的我，带团是我的首要任务。这几年，带过的旅游团队数量已经记不清了，留在我感觉里的是——忙和乐。刚丛云上飞下来，又从水上漂过去;才听罢火车的汽笛声，又闻见了汽车的马达响;才听罢东北的二人转，又尝到了新疆的哈密瓜;才欣赏桂林山水的秀美，又看到“大漠孤烟”的壮阔。夏令营孩子们欢快的歌声，夕阳红老人们幸福的笑脸，盛世北京和谐的音符。这一切经常在我眼前浮现，是我深深的感受到了我工作的意义所在，从心里热爱导游这一工作。

>二、学理论、学知识

从业多年来，我一直严格要求自己，作为一个国内专业导游人员，我时刻牢记着热爱祖国、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、学习党在新的历史时期的主要理论，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。

>三、学技能、多实践

导游工作是一个知识密集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、人际关系能力、分析能力、解决问题能力。而讲解能力是首当其冲的，常言说“大好河山有多美，全凭导游一张嘴”。游客出游，“求知”是愿望之一，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，我们才会得到游客的尊重和敬佩，这是顺利完成旅游计划的重要前提。其次，整个旅游活动是一个有组织的，需要和饭店、宾馆、景点、交通等相关的企业和个人来打交道，它牵扯到社会生活的方方面面，因此上，要求我们导游员要有相当的组织能力和协调能力。

再其旅游活动的主体是人，而人的构成又是复杂的，旅游者来自不同的社会阶层，从事着不同的职业，文化层次高低不等，性别年龄各不相同，兴趣爱好因人而异，身体状况不尽相同。这就要求我们导游员必须学会处理人际关系，学会善于和各种人打交道。在旅游过程中各种各样的情况都有可能出现，个各种各样的问题可能随时发生，这就要求我们要学会独立分析的能力和独立解决问题的能力。

在实际工作中，我十分注重留心学习，在实践中不断的总结和提高自己的业务水平。时时提醒自己“勤动口”，向专家请教先进的经验和方法，向同事学习、向民间学习、向旅游着学习，以丰富自己的学识;“勤动腿”，常言说，读万卷书，不如行万里，勤跑、多动增加自己的阅历，在实践中巩固学到的知识;“勤动眼”，大量的阅读有关旅游方面的书籍、查阅有关风光、风情、民俗的资料;“勤动手”，眼过千遍，不如手过一遍，把看到的、听到的、学到的知识和方法，经验和技巧都动手一一记录下来;“勤动脑”，在动口、动腿、动眼、动手的基础上，善于动脑，把学到、收集到、看到的名作甲篇、知识经验都分类整理，结合自身的特点，取精去糟，最终形成自己的风格和作风。也就是说，在工作实践中逐步的总结，不断的提高自己的业务技能和服务水平。资深导游上半年

>四、几点带团的`方法

1、掌握好游览的节奏。

孙子曰：“水无常形，兵无常式”，这一点运用到带团工作中也是十分的确切。在带团过程中，我们导游员除了丰富的知识，生动形象的语言来为游客作好讲解服务外，更要学会掌握和控制旅游过程中的节奏问题。因为旅游者的年龄、体质不同，情趣爱好不同，情绪不同，一个人一天会有多种情绪的变化，做为导游员要随时掌握游客的这些现象，在实施旅游计划中要作到“有张有弛，劳逸结合”，根据团队的实际情况安排有弹性的活动日程，努力是旅游过程既丰富多彩，又松紧相宜，让游客在轻松愉快的活动中获得限度的满意的、美的享受。

“有急有缓，快慢相宜”，在具体的旅游过程中，要视具体情况控制好游览的时间、速度，根据游客的年龄构成，对老年人要走的慢一些，讲的慢一些，尽量减少剧烈活动的项目，要学会适合老年人的习惯语言，交流方法;对待年轻人，可以走的快一些，讲的节奏快一些，适当的安排一些年轻人喜爱的活动项目;对待青少年，在游览的过程中要注意寓教与乐，要更多的把旅游和学知识结合起来，同时适当的安排一些适合青少年的娱乐活动。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，是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、多数与少数的关系、劳逸关系。在实践中我们都知道，一个旅游团队，它的人员组成是比较复杂的，有身体好的，精力充沛的，希望速度快一些，活动量大一些，而年老体弱的则希望从容轻松，不愿意太紧张、太劳累。这时我们就要根据实际情况分别予以对待，按照旅游者的体质、年龄划分成相应的小团体，讲明白游览的路径、集合的地点、时间，全陪导游和地接导游互相配合，或前后或穿梭在各小团队之间，对年老体弱的要重点照顾。这样既尊重了旅游者的愿望，又是他们各得其所，各取所乐。在游览过程中经常会出现对日程安排意见不一致的现象，这是由于旅游者审美观点、兴趣爱好不尽相同所造成的，是一种正常现象。

一般情况下本着求同存异的原则，寻找大家都喜欢、乐意的共同点，形成统一的选择，这是最理想的解决方法。如果共同点不容易找到，则要实事求是的给游客说明情况，请团队领队或德高望重的人物进行协调，寻找合理而可能的变通办法，动员意见不同的各方相互作出让步，本着少数配合多数的原则是旅游活动继续顺利的进行。当然在旅游过程中处理好劳逸关系也是十分重要的，疲于奔命，象行军拉练一样的旅游会使游客的产生不愉快的情绪，必定回影响旅游者的游兴。我们要合理安排日程，兼顾游览、娱乐、购物、休息，力争让游客在各方面都得到满足，从而游客对旅游服务工作的满意度。作为导游员，在带团过程中处理好了这几个关系，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。资深导游上半年个人工作总结

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的改进和完善。今后仍要不断的学习旅游知识，努力提高自己的业务技能，提高为游客服务的水平，为旅游业的发展作出自己的贡献。

**导游年终总结范文16**

>一、20xx年工作总结

内观宝石协在弘扬宣传观赏石文化，引导、规范奇石市场，挖掘、保护观赏石资源，发展各盟市观赏石宝玉石协会队伍做了大量工作。

（一）逐步健全组织，与各盟市协会团结协作共同努力推动内蒙古地区的赏石文化事业产业健康发展

1。加强赏石文化事业宣传、引导。

（1）编印了《内蒙古赏石报》6期，并分发各地，到现在已累计出版18期。

（2）办好《内蒙古观赏石宝玉石网站》（努力提高网站的质量和水平。

（3）协作内蒙古电视台办好《石藏天下》电视栏目。由中石协做顾问，内石协协作，内蒙古电视台播出《石藏天下》 20期，累计30期。

（4）组织编写《宝玉石科普知识》书籍，预计年底出版。

（5）积极参与和支持《阿拉善奇石》创刊。

（6）内观宝石协主办、巴彦淖尔市观赏石珠宝玉石协会承办《藏鉴》5期，元重举会长被聘为总顾问，为《西部资源》提供赏石稿件。

2、重视基层组织建设。

（1）在指导成立乌兰浩特市成立观赏石协会、白云鄂博区奇石协会、乌拉特后旗奇石协会等基础上，今年又指导成立了包头市、巴彦淖尔市观赏石珠宝玉石协会等。

（2）在乌海市九华集团建立了内蒙古观赏石宝玉石协会活动基地。

（3）与内蒙古质量技术监督局合作在呼和浩特市“百世珍一”和鉴定中心，拟成立珠宝玉石基础知识培训中心，筹备建立宝玉石专业委员会。

（二）团结全区石友，支持帮助各地举办石展，开展赏石活动。

1、协助开展全国赏石日系列活动

按照中石协发[20xxx]010号《关于开展20xx年全国赏石日活动的通知》文件精神，区内各地开展形式多样的8月30日赏石系列活动，主要有：

（1）20xx年8月5日到8月8日xx市白云xx区开展xxxx国际赏石文化节。期间有奇石精品展、高峰论坛、鉴赏科普讲座及摄影作品展、书画笔会等，特别庆贺的是“千石聚福”世界记录申报鉴定成功。

（2）8月30日xx市举行包头市观赏石宝玉石成立大会，并在8月25日到9月5日举办首届赏石文化博览会，期间有开幕式、奇石精品评比展等。

（3）8月8日到8月30日，巴林右旗举行第十四届巴林石节系列活动，内容有巴林石文化节开幕式，巴林石矿建矿四十周年庆典晚会，巴林石竞价销售，巴林石精品展等。

（4）乌海市在8月30日举行中国赏石日一周年纪念日活动。

通过以上活动，内观宝石协共向中石协上报赏石杰出奉献者10名，后按照要求改为寻找最美赏石奉献者。

2、组织举办赏石沙龙会。

年内，在xxxx市宝石汇、多宝阁、璞石轩、天语茗苑等石馆组织举办了赏石沙龙会，参加人员互相品鉴研讨。

3、协助组织开展其他活动。

（1）9月22日xxx尔市第三届全国奇石文化旅游节和xxx后旗首届戈壁奇石展销会在乌拉特后旗举行，效果很好，引起政府重视，并对玛瑙湖进行有序管理、保护和发展旅游事业有积极的推动作用。

（2）今年9月23日，由xxxxx委员会、xxxx、阿拉善奇石协会共同主办的20xx年xxx玉·奇石旅游文化节在xxxx开幕。

（3）积极组织协调下，为了开展科普教育基地，丰富当地文化内容，各种奇石展馆、观赏石城在全区各地逐渐扩展，国土系统内，矿物标本和奇石标本博物馆、展览馆逐渐增多。

4、宣传推出区内赏石资源，如巴彦淖尔市的阴山雪玉和二连浩特市的肉石等。

（三）积极完成中石协、中宝协布置的任务

1、协会领导参加了中石协召开的国家标准研讨会、中石协观赏石命名研讨会。

2、积极完成中石协布置的.“观赏石主要石种地质属性检测”任务。

研究与编撰《中国石谱》是中石协十二五期间的一项重要工作，为做好此项工作，内石协根据我区观赏石情况，经征求我区专家意见，我区申报地质属性检测的主要观赏石有15种：1.戈壁石；2.缠丝玛瑙；3.葡萄玛瑙；4.沙漠漆石；5.阴山雪玉；6.佘太玉；7.肉石；8.集骨石；9.泡泡玉；10.风砺石；11.千层石；12.碧玉（红、绿）；13.巴林石；14.木纹石；15.沙漠玫瑰。

3、积极组织推荐“中华名石”，“xx名石”，编篡“xx石谱”，“xx石谱”，为入谱工作做准备。参加中石协《中国观赏石图谱》入谱的讨论并主动开展各项工作和庆十八大北京石展任务的布置，参加了黄河九省区石协共同打造黄河石品牌合作会议并签订了协议并积极开展相关工作。

（四）重视培养人才，联合发展

1、积极联系中石协，协助在乌海市成功举办了第十七

期观赏石鉴评师培训班。 20xx年5月27日至6月3日xx市成功举办了xx协组织的全国第十七期观赏石鉴评师培训班，结业学员90名，其中xxx学员65名，约占72%。

2、积极参加世界地球日活动。今年四月二十二日世界地球日，内观宝石协倡导支持活动进大学校园，元重举会长亲自给学生讲观赏石基础知识，收到了良好效果。

3、与外省交流活动。我区与兄弟省市石界的往来活动日渐频繁：

（1）参加了祝贺xx省赏石协会成立大会，xxxxx等地的奇石宝玉石展销活动等；

（2）应内蒙古驻香港办事处的邀请，定于20xx年12月21日—27日协会代表将赴香港参加内蒙古动植物、奇石及风土人情展；

（3）与xx珠宝协会联系，20xx年元月10日—14日在xxx展览馆举办由200多家商户的大展团来呼市展出珊瑚、珠宝首饰、海兰宝石等展览会。

（五）积极开展调查自治区观赏石资源状况工作

近期，地调院争取到20xx年自治区地勘基金项目—xxx自治区xxxxx图地区观赏石资源调查，费用xx万元。

>二、 20xx年工作任务

1、积极建议争取把赏石之美学、赏石文化与草原文化、地区特色文化纳入政府部门的文化发展规划、实施方案中，予以贯彻落实。

2、支持、组织、管理、开展好美石、奇石等文化艺术品展览、展示、展销、拍卖等活动，以推动地方文化产业和经济社会发展。组织一次观赏石精品拍卖会。

3、通过举办各类培训班、专题讲座、国内外业务考察交流等多种形式，培养一批区内的鉴赏、鉴评及雕塑人才。可由内观宝石协、珠宝玉石委员会牵头，筹备成立赏石鉴评中心，完成相关业务。在乌拉特后旗举办一期观赏石鉴评师培训班，专门培训巴彦淖尔市当地石友，提高知识和鉴赏水平。

4、通过网站、报纸、期刊、电视等多种媒体广泛向社会宣传发现奇石之美、赏石之美、赏石文化及石展贸易等综合信息，同时提供相关咨询服务和技术指导。

5、争取把勘查各地观赏石资源列入自治区矿产资源调查项目，摸清观宝石资源家底。开展好已立项目工作。协助地调院进行项目调查。要支持当地政府收购一部分美石奇石，充实到政府所有的观赏石博物馆，各种藏馆，留住赏石资源。

6、努力在协会产业发展上有所突破，保持协会持续发展能力。如和《石藏天下》栏目开展形式多样的赏石活动，评戈壁石、象形石、树化玉、战国红藏家、藏馆和石友之家等。7、完成中石协布置调研巴林右旗巴林石拍卖竞标案例过程的任务。

8、组织完成珠宝玉石专业委员会和在后旗成立观赏石专业委员会等工作。

9、分别组织一次石友赴区外观赏石、宝玉石市场考察调研活动和赴台湾的赏石文化交流活动。

10、在全区层面评选20xx年精品观赏石活动，马年评马石活动，从县级、市级到内蒙级，精品出书和光盘，上《内蒙古赏石报》、内蒙古石藏天下电视栏目，上报中石协。

11、重新注册观赏石宝玉石协会副会长情况，包括申请注册、交会费、宣传权利义务、发证等。

12、中石协和发展改革委价格认证中心印发的《观赏石价格评估机构资质认证暂行办法》，机构认证资质由中石协和中国发改委价格认证中心负责审批，可由地方认证机构和赏石协会负责材料受理、初审，分甲、乙、丙级，观赏石价格评估专业人员资格认证要符合相关条件且通过申请、审核等程序和统一的专业培训。

**导游年终总结范文17**

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：

>一、善于适应环境，做合格职业人

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。

>二、敢于迎接挑战，争做政务导游员

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。

>三、勇于担责扛担，配合组长工作

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。

>四、乐于参加活动，提升综合素养

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。

>五、勤于学习思考，不断夯实基础

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!

**导游年终总结范文18**

想想一年又是过得飞快，在朋友圈里因为我工作的特殊性，注定了我会去很多地方，会接触很多人，遇到很多事，当然感想和收获也是最多的。

这一年一次次的带团经历让我终于体验到了做导游的快乐与艰辛。

看着日历上的记载一年的时间我带团有40几次，大部分时间在重庆，四川这2个地方做地接导游带团，及个别时间去外地做全陪导游。

因为带团去了很多以前曾经一直很想去的地方，比如西安延安、桂林北海、张家界、九寨沟、康定等等;又去了以前曾经去过而又留下很多回忆的地方，比如湖南湘西凤凰古城、四川阆中、江津中山古镇等等。

>盘点一年所带的团，总结如下：

1、记忆中带团最愉快的经历

九寨之旅：带团以来最开心的一次。

其次是西安延

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