# 旅行社优质服务口号(精)

来源：网络 作者：尘埃落定 更新时间：2024-09-05

*旅行社优质服务口号(精)一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...*

**旅行社优质服务口号(精)一**

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，肯下工夫学习新的工作方法，不断进行“自我充电”，以求更高、更快、更准、更强。如要熟练掌握宾馆饭店上下浮动的价位;海陆空价格的调整，航班的变化;本地新景点，新线路的情况，不能靠“听人家说”，也不能只靠电话问，应注重实地考察。只有掌握详细，准确的一手材料，才能沉着应战，对答如流，保证作业迅速流畅。

(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学习。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中共同分享资源和信息，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。

**旅行社优质服务口号(精)二**

实习资料：熟悉旅行社业务，跟团学习导游技能。

实习目的与任务：了解旅行社经营管理过程，掌握导游业务。

实习到了，说什么都要找个地方，实践一下，把自己三年来学习的东西拿出来，让社会检验一下，真真正正的与社会来个肌肤之亲。首先要做的是找个能发挥我们专业的地方，酒店或者旅行社。经过思考，最终我选了旅行社。

以前总是向往做一名导游，觉得能游山玩水是一件很好的差事，当我做了导游以后，才发现原先要当一名好的导游真的不是一件容易的事情。虽然做导游的时间不长，但每次上团都能和不同阶层的游客交流，每次都能有新的感受。导游要和各行各业的人交流，如果你的沟通技巧不强的话，交流则无从下手。一个好的导游，要有很强的沟通潜力，成熟的个人亲和力。讲解生动引人，对自己的旅游线路，沿途风情民俗十分熟悉，还要和景区景点，酒店餐厅，甚至司机持续良好的关系。在前辈的帮忙下我明确了要成为合格导游员应具备的条件：

一、强烈的职责感和服务热情。导游工作是一项脑体高度结合的服务工作，态度决定行动，拥有强烈的职责心，才会在实际工作中投入满腔的工作热情，为客人带给高质量的服务。

二、应具备广泛的基础常识。作为一名导游，尤其一名外语导游，在带团过程中不仅仅仅是一名讲解员，还是一个\"大保姆\"。客人事无巨细可能都需要导游为其操心，对于客人，应对的是一个无从下手陌生的环境，因此导游如果缺乏日常生活中的基础常识，就无法迅速为客人排忧解难。

三、语言清晰准确，讲解生动活泼。语言表达潜力是导游最重要的基本功之一，尤其是外语导游，语言正确清晰才能向游客传播中华礼貌，让客人了解自己的观点，同时充分了解客人的需求，及时带给服务，另外，生动活泼的讲解会使美丽风光锦上添花，会使沉睡的古迹死而复活，优雅的工艺品栩栩如生，从而给顾客留下难忘的深刻印象。

四、具备相应的旅行常识与专业知识。在带团过程中，团队随时可能出现不可预料的问题，导游具有相应的知识，就可在第一时间将损失减少至最低，为游客为公司争取到的利益。

五、广博文化知识面。导游接触的游客中，各种社会背景、文化层次不尽相同，合格的导游就就应做一个\"杂家“，上知天文地理，下知鸡毛蒜皮，这样在进行讲解中，就可运用所掌握的知识和智慧来应对。

六、具有组织协调应变潜力。导游的服务对象是不断变化的复杂群体，同时导游工作还离不开旅游接待服务中气体相关部门的配合和支持，任何一个环节出现偏差，都会令导游服务黯然失色，因此一个合格导游员要头脑清晰，有交情组织协调应变潜力，保证游客的旅游活动顺利进行。

七、注意仪容仪表，自身修养。许多外国。旅游业是一个综合性服务行业，许多外国游客到一个国家最先和最多接触的是导游人员，因此导游经常被人誉为\"企业形象，民间大使“，良好的仪容仪表会给人产生完美的第一印象，从而反映出一个企业乃至一个地区、国家的精神面貌和道德水准，因此良好的仪容仪表是带给良好服务的基础。

接下来在导游讲解方面，我也总结了几个要点：

首先你得明白游客们想听些什么，想听怎样的讲解。像我们这样的新导游一上岗总觉得最重要的是背好景区材料，把它们背得烂熟，张口就来，不会停顿，这就是表示自己已是一个合格的导游了，但是透过几次带团我发现其实完全不是这么回事!专业的导游就是不仅仅要成为“杂家”，还要成为某一领域或某些方面的专家。“工欲善其事，必先利其器”。要想成为专业的导游，还务必熟练掌握导游语言的基本技能。因为它是我们传播知识、沟通思想、交流感情的强大工具。其中最重要的口头语言表达，这是我们工作中最普遍、最常用的一种语言表达形式。

人们常说看景不如听景。给游客讲解就是要像在和朋友聊天。你把游客看作朋友眉飞色舞地给讲游客不明白的事情，才能抓住他们的注意力。另一半是讲解技巧，它是一个很深奥很复杂的东西，其实有那么几条挺简单、易操作的规律。第一就是你讲什么都要和客人家乡或他熟悉的东西比较着讲。你对一个人讲一大堆他不熟悉的东西他会越听越累，但你提到他家乡的东西、他熟悉的东西，他必会来精神。另外，导游多记一些方方面面的笑话，随时随地在讲解的过程中插入一个相关的笑话，那样就会使讲解生动搞笑得多。最后，什么都掌握好了，但就是没有掌握客人的生理状况，讲解可能还是会惨败。比如客人是乘长途火车而来，夜里都没睡好，你却在那里兴致勃勃地给他们大讲特讲，即使你讲得很不错，但他们生理上的困盹还是可能打败一切精彩的讲解，而他们的鼾声会如此地打击你的自信。这时候你要明白，你不是失败在讲解上，而是失败在关心人上。

多次经验的积累我发现当好一个导游，不但要有对景点的热情，还要有对游客的热情。这个热情不单单是指你为他们讲解好的热情，还包括对他们作为一个人的全部关怀。有些导游认为我把该讲的都讲了就完成了任务，这种观点可要不得。你讲了，客人没听进去，和没讲过一样，你的任务其实是没完成。要当好一个导游，务必要有对人的热爱精神，你千方百计想的是怎样让他们这一趟来得值。察言观色很重要，时刻注意客人的举动和表情，经常找他们聊聊天，是客人对你产生信任感。讲解的时候要清楚自然，不怕罗嗦麻烦，多讲几遍，让游客清楚明白，还要抓住客人的注意力，使得客人产生兴趣。要与团队的领导或需要照顾的人多沟通，多关心，这样有利于整个团队的进行。

在带团的过程中，谁也不能保证永远一切顺利，毕竟这不是只要我们自己做好就能够了，还需要其他工作搭档、合作单位、游客甚至天公来作美，而这些因素都不是我们所能掌控的。尽管有时候问题、事故的发生并不是我们的职责，还要被客人无端指责，但是，作为独立工作在旅游接待第一线的职员，当问题、事故发生的时候，负有帮忙解决问题和协助处理事故的不可推卸职责，同时也是对我们的工作潜力和独立处理问题潜力的重大考验。应对初来乍到的游客，导游所表现出来的对旅游活动早有安排，对自己能胜任本次导游工作的信心，会是他们产生心理安全感的重要来源。有时我们接待的游客文化层次较高，或是豪门权贵，这时，强烈的自信心对我们更为重要。否则，底气不足，连自己都驾驭不了，就更别奢谈驾驭整个旅游团了。强烈的自信心还能增强我们的吸引力，处处显得落落大方，从而赢得游客的尊敬和认可。

实践使我认识到，做导游的学问很大、很深，不是随随便便就能够学的来，像如何安排路线、食宿、应对突发事件、如何与游客进行沟通等等，这些方面都要成为游客眼中的“百科全书”，所以要想做个好导游的确很难，而好的导游服务对游客来说的确又是一种享受。作为一名导游员，业务是一方面，而关键的态度问题。要做一个游客满意的导游，就要经常换位思考，把游客当作自己的父母兄弟姐妹来对待。要充分认识到，导游就是服务，服务是导游工作的首要任务，而游客就是我们服务的上帝。在导游工作中，我就是咬定这个宗旨来做导游工作的。但是，导游的工作是难度、最能锻炼人和最富有挑战性的工作，它是旅行社的代表和灵魂，它是游客外出旅行的忠实伴侣。

在带团的工作中，我失望过，彷徨过，受到一些冤枉的投诉，不公平的指责，没道理的批评，但更多的是体会到其中的美妙和欢乐，从中得到更多的教训和启迪，思想境界得到升华，懂得许许多多做人的真谛，这些都是书本中学不到的。这一次的实习经历对我以后的生活学习有着很大的影响，那些酸甜苦辣，使我得到了磨练，我相信，透过我不懈的努力，我必须能成为合格的导游。[\_TAG\_h2]旅行社优质服务口号(精)三

(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，肯下工夫学习新的工作方法，不断进行“自我充电”，以求更高、更快、更准、更强。如要熟练掌握宾馆饭店上下浮动的价位;海陆空价格的调整，航班的变化;本地新景点，新线路的情况，不能靠“听人家说”，也不能只靠电话问，应注重实地考察。只有掌握详细，准确的一手材料，才能沉着应战，对答如流，保证作业迅速流畅。

(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学习。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中共同分享资源和信息，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。

**旅行社优质服务口号(精)四**

一、实习主要收获和体会

(一)实习收获

实习后我所获甚多，不仅将我在课堂上学习到的知识和工作实践相结合，还使我在工作中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。

1、在前台接待工作中的收获：在前台接待工作中，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。在前台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。

2、在导游的工作中的收获：作为一名导游人员我所获得的不仅是对景点介绍上掌握了经验更重要的是学会如何与客人相处的经验上。第一、在做地接导游的工作中，在带团过程中要不仅照顾好小的也要看好年纪大的游客，处处关心游客，在出现意外情况下要以客人的利益为第一，服务要周到。第二、在全陪的工作中，要更好的处理好本人与游客的关系，处处以游客为中心，让游客对你更加信任也让他们感到了轻松。在外地的旅游过程中由于每个景点都有地接导游做介绍。

所以全陪的工作就是照顾好客人，从早上出去游玩到晚上入住酒店，要关心和注意着客人的安全，多和客人交谈，了解他们所要的东西，要以客人的利益和旅行社的利益为先。第三、在接机和送机的工作中，我懂得了接送机的程序，在接机程序中必须弄清楚班机的时间，出口等;送机中必须在出发前向客人说明注意事项以及旅游目的地当地的一些情况和当地地接社的联系方法等等，到达机场后还必须替客人办理登机手续。说到底，导游员作为与客人一起生活的一员就要体现出导游员的素质，要体现服务第一的宗旨，毕竟我们从事的行业是一个是服务性行业。

3、从其它方面过程的收获：这次长时间的实习使我进一步的增强我的为人处事和与人交谈的能力;学到从书本中没有的知识;锻炼了自己初步踏入社会的部分经验和一些应该明白的社会问题，做事要懂得变通不要过于固执和呆板。

(二)实习体会

在这3个多月的实习工作中我体会颇深。第一、我的英语水平过于低下，沟通能力差，对于现在的社会英语这种语言是不容忽视的，再说由于国中加入了wto，进一步与国际接轨，社会在进步，经济在发展，仅仅要懂英语是不够的，我们应该尽可能多的学习其他国家的语言如(日语和韩语等一些小语种)，这样自身的竞争力才能得到提高。第二，对于自己的普通话并不标准，带家乡语音发音过于严重，人家一听就觉得别扭，对于自己国家的语言还要进一步加强学习，学到标准发音。第三、我真实体会到一个毕业生所面临的岗位是非常严峻的，要找个好的岗位是非常难的，所以我们必须用一个良好的态度和心态去找工作，不要自视过高，不要认为有了高学历就了不起，这样的心态往往找不到工作，所以在剩下的时间里应该不断完善自身的知识体系充实自己。

等到工作时要把社会实践和工作经验放在首位，不要顾及利益。第四、自身的素质培养是非常重要的，在这次实习中我就看到了一些素质低下的导受到客人的投诉而最终丢掉了自己的饭碗，所以我认为作为一名大学生，我们必须把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。第五、处理好人理关系，建立好人际网络，这样才有利于你今后的工作，机会是均等，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。

二、实习的想法和建议

(一)想法

这次的实习我感触良多也有很多的想法，第一、在对知识体系上我认为我们系可以多增加一些实际练习的训练(如在导游基础课上可以让同学们上台做简短的景点介绍以锻炼大家的胆量);第二、我认为学院可以多开如日语、韩语等小语种的自由选修课程;第三、在工作中我们的社会实践还是比较少，应该努力得去多参加社会工作以积累自身的经验。

(二)建议

我有一下几点建议：第一、这次实习安排我认为在程序上比较的凌乱，很多实习单位想要很多人但是却去了几个人面试造成了一些不好的印象，学生没服从安排，都从个人立场出发，学生的素质也有待提高，学校纪律也要加严;第二、我认为较好的实习单位有较强的竞争感，更加能够检验我们的学习成果，也让学生更有一种归属感;第三、我希望以后的实习的同一性强一点，不要过于散漫，纪律性弱，给别人的感觉和第一印象留下不好的回忆。

(三)存在的问题及解决办法

在实习中我总结了自己存在的几点问题也想好了解决的办法：第一、我的普通话发音并不标准还要再次努力学习，力求标准发音;第二我觉得我的英语水平过于低下，要要利用以后的时间和在实践中努力学习英语，不求只求更好;第三、我的工作经验还不足够，要尽可能的多参加社会实践慢慢积累工作经验;第四、自身的知识体系还不够完整和身体素质还要进一步提高，要多看和学习各个方面的书籍以完善自身的知识体系和多参加体育锻炼提高身体各方面的素质;第五，在校期间没有考取导游证是一个错误的决定，在出来工作后要把这个证考起来。

三、结论

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到了几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深入的了解;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。我会从这次实习和上一次的酒店实习相结合起来，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。

**旅行社优质服务口号(精)五**

时间过的真快，又到年中了，作为导游员的我似乎还没能回味过来这半年的滋味，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\*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\*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\*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，同时也要对导游的责任提出要求。

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。

**旅行社优质服务口号(精)六**

旅行社面临的机会

1、目前专业针对大学生的旅游社几乎没有，旅游市场秩序相对混乱，大学生旅游市场存在较大空白，潜力巨大，前景看好。

2、大学生闲暇时间较多

我国大学生除了有法定的节假日外，还有传统的寒暑假，大约有172天假期，约占全年的47%;此外，教育部门还为大学生提供许多社会实践和自我学习时间。因此，大学生有非常充裕的时间旅游，并且在旅游时间的选择上有很大的自由度。这也使大学生市场成为一个非常有潜力的市场。

3、大学生数量较多

近年来，旅游消费逐渐成为我校学生消费的热点。于今年9月，我们学校将有近5千在校学生，大学生作为旅游市场的特殊消费群体，因其蕴涵潜力巨大的商机，日益受到社会各界的关注。大学生易接受新事物，旅游动机十分强烈。

4、大学生消费能力提高

由于是本三院校的学生，经济条件相当可观，足以给旅行社带来较高的利润。

现在的大学生从iphone到单反，笔记本电脑，他们的消费水平也是在不断提高，这说明大部分的大学生还是有能力外出旅游的，关键看怎样才能吸引他们。

5、大学生从众心理显著，信息传递迅速

大学生作为一个集中的旅游群体，旅游决策易受周围同学或朋友等相关群体的影响。再加上旅游信息不对称等原因，大学生旅游常常没有充分的前期准备，情绪不稳定，易波动，从众心理显著;同时，由于市场相对集中，群体间联系广泛，旅游信息传递迅速。

6、乐于接受新事物

旅游本身来说，游客一般需要具备猎奇放松、休闲以及乐于接受新事物等心理特征。大学生作为最具活力的人群，他们接受新事物的能力以及欲望要比普通人强得多，这一点正是大学生旅游市场的特征。

7、我校学生旅游市场还没有完全开发，学生人数多，可以开发春游，秋游，个人游 团体游 情侣游 家庭亲子游 自助游 自由游 自由行 度假游 农庄游 拓展游 欢乐游 机动游戏游 刺激游，周末散客等等，从而等到丰厚的旅游利润。

8、旅游包车，返乡，快递以价格实惠质量优越吸引消费者，以高质量服务打动消费者。这样消费者越来越多，经济效益就会越来越明显。

9、在旅伴的选择上，情侣出游则占据了相当大的比例。所以，旅行社安排一些适合情侣出游的套餐也同样会受到大学生的青睐。

10、大多数大学生对于旅游时间段的安排是不固定的，很多喜欢说走就走的旅行。所以，两天的短途旅行会是大学生最中意的旅游方式。

11、社联中心作为大学校园的一个重要机构，在学生中的宣传十分方便。

12、由于靖江是怀德学院的新校区，旅行社可以针对靖江与常州校区的学生之间的交流，开设两地专门路线，促进校际间的往来。

13、网络促销

随着网络的发展越来越多的大学生开始爱好上网。旅游企业应在旅行社官网设立学生旅游专栏，供大学生浏览和查阅有关旅游信息，以吸引广大学生的积极参与。

旅行社需要提供以下方面：

1、在学校设立旅行社代理处，代理处由旅行社提供相关宣传资料，工作人员由学生兼职，学生的兼职工资由旅行社提供。

2、针对学生客源，旅行社在安全、质量等方面要充分保证。

3、针对学生这一特殊旅游团体，在不存在散客的情况下，要求在旅游费用上优惠幅度有较大的体现。

4、社联在学校内举行以“旅游”为主题的文化活动，旅行社提供一定的赞助。

5、在组织学生去旅游时的保险也是不可忽视的一个环节，保险分为旅游责任险和旅游意外险，保险问题希望旅行社可以予以保证。

6、社联中心要求拥有怀德学院的总代理权。

大学生旅游市场的基本特征：

(1)、注重价格，讲究经济，相对更加重视旅游经历

学生的主要目的是游玩，购物的能力很小，旅行社在考虑旅游路线时应充分考虑到这一点。

(2)、旅游目的地的选择以短期、邻近地区、自然风景类为主

(3)、出游方式多以自组群体为主

目前在大学生旅游人群中，结伴自助游、班级集体旅游、同学居住地互访旅游，三种形式占了绝大部分比例。因此，旅行社开办社团主题活动与旅游向结合、校区交流与旅游相结合、假期社会实践与旅游相结合的项目更能够吸引学生。以班级或社团为单位的团购旅游方案更受学生的欢迎。

(4)、大学生从众心理显著，信息传递迅速

(5)、出游顾虑较多

大学生旅游愿望非常强烈，但因其长期生活在学校和家庭的范围内，缺乏旅游经验，社会实践能力较弱，出游顾虑较多。尤其女生作为其中的弱势群体，对安全等问题考虑更多。

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