# 最新导游工作体会(三篇)

来源：网络 作者：浅唱梦痕 更新时间：2024-10-01

*范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。导游工作体会篇一这是一个特...*

范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

**导游工作体会篇一**

这是一个特殊的年份，从《\_\_》上映以来，多少人被这部世界末日的影片给带带来的震憾笼罩下来了。谁能清楚的知道，\_\_-12-21这一天，我们是否真的能平安度过呢?幸好，22日的早晨，久违的太阳普照大地，新的一个纪年轮回又在这一天的到来获得了重生，一年一度的导游年检工作也随之而来。

今年工作的时候并没有多少天，但也不得不说有一个全新的突破：第一次独立完成地接工作;第一次处理客人的风流债;第一次带一个坐轮椅出行的客人;第一次因风浪原因被困涠洲岛;第一次既做全陪又做地接的完成重庆武隆工作。很多人说，做三年的导游，相当于走三十年的人生路。虽然每个团的基本步骤是一样：接计划、接团、走行程、送团、报账善后。说起来，这个过程很简单，但每个团又不一样，每个团都会经历一些过去没有经历过的事情，从而让自己更进一步的完善自己，让自己知道自己还有哪一些方面的不足，该补充哪方面的能量。

人各有千秋，素质亦各有高低，面对不同层次的客人，做为一个团的真正领导，你该怎么办呢?

第一：认真聆听。

接到计划开始，你就是这个计划的执行者，也就代表着，此次出行，无论客人职位的高低，你永远是这个团队的真正领导。领导，并不是一手遮天，你想怎么做就怎么做。领导需要聆听，聆听下面员工的意见和建议，与客人的领队、司机、以及全陪(地陪)一起协调协商，共同服务好一个集体，让这个集体发挥属于它的光芒，玩得高兴、买的高兴!

第二：难得糊涂。

对于那些个不听话的客人，老故意找茬的客人，最好的办法就是难得糊涂。在执行计划的过程中，难免会有这样或那样照顾不周的地方，故而会出现某某地方的客人打导游的情况。但我想说，客人与导游之间的冲突，绝不是偶然的。没有人会突发神经无缘无故地将人来打一顿，有其果必有其因。当感觉到客人故意为难的时候，用语言先哄着他，不让其情绪激化，惹不起我还躲不起吗?我认认真真的完成我的使命，再从领导和其它客人的方面来侧面打听此名客人的具体情况。当他一而再、再而三的找茬的话，请求领导出面，一同解决这个茬!但，做为导游，应该做到不卑不亢，客人无理取闹打人或骂人的时候，要运用合法的手段保护好自己，为自己以及旅游行业维护正当的权益和形象。

第三：细致服务。

很多导游认为，我只是一个导游，我只负责引路和讲解，只要能完成任务签好意见单就可以了。现在签个意见单，更多的客人当着一套，背着一套，回到客源地，意见单更多的时候起不到作用了，他们根本就不认账，说什么是看导游说好话的面子，或者说是被导游恐吓的。五花八门的理由一大堆。那，作为导游，对每个客人细致服务是必需的。一个团队中，领队是主心骨，自然的要多哄着点，更事无巨细地要与领队商量，才能彰显出一个领队在这个团体中的面子。对那故意找茬的客人，更好的方法，我还是认为当着全团人的面，给予他一定程度的夸奖，虽然有些阿谀奉承，但一个喜欢找茬的客人，无非就是希望自己得到重视，记住他的名字，时不时的喊出他的名字，这个人会很高兴的。对于老人、病人、残疾人就更加要细致周到的服务了，上下车扶一把，上下楼梯扶一把，时刻提醒用药或打针等等。总之，导游工作再小的事也是大事，把每个环节、每项工作尽自己最好的能力能得更好，客人是会看在眼里，记在心里的，让你做得到好到让客人不好意思!

第四：保留证据。

这是很关键的一点。在遇到投诉的时候，先不要着急，找另外一位导游以及至少一名客人在处理现场，一起聆听客人投诉意见，将你现场处理的过程用录音的形式给录下来;对于无理挑刺的客人也用同样的办法，在送团的时候，询问客人是否满意，将客人的回答同样录下来;特意留一张意见单给你认为有意见的客人填写，同时明确的告诉他：你的意见会影响团款回收的情况，对我们的建议会是一项非常的督促和提醒，更会促使我们更好的完善好自己的导游服务工作，同时把自己与这位客人的对话清楚的录下来。证据，是防止客人出尔反尔强有力的真实证明，比任何人说话做事都要强!

第五：善后工作。

很多导游会说：送走他们，猴年马月才能再碰一次呀?的确，也许这辈子我们都碰不上面，更有可能即使碰上了，也不认识了。因为我们每天碰到的人太多太多，要记清自己所有的客人简直就是天方夜谈。但每带完一个团，在做完自己总结工作之后，还是给客人去个电话问声好比较妥当，一来可以再次听取下客人对自己的建议，二来也让客人给旅行社留个好的印象，争取给旅行社揽下次生意。

**导游工作体会篇二**

20\_\_\_年即将结束，只有在回首，才能感觉时间的飞逝。只有回首，才知收获。

算算从事导游工作已有两个年头了。去年半年多的全陪工作，让我身心疲惫。曾经试图放弃，却有百般理由选择坚持。为了坚持，为了继续，我走进了\_\_，加入了\_\_这个大家庭。一年，经历了酸甜苦辣，留下了经验。20\_\_\_年1月份带的第一个地接团，这对之前从未带过地接团的我来说是一个新的挑战。加上对景区和线路的不熟悉，上团前异常的紧张。好在团是顺利带下来了。到目前为止，共带了六十三个团。以下对一年带团情况做总结：

一、熟悉线路，接团前做好充分的准备

a、出全陪前，先要了解目的地的情况，以及注意事项。(给地接导游团款时，要索要收据)

b、地接要了解各个景区的情况。特别是节假日。

二、用心服务

做旅游就是做服务。服务是关键。带团除了讲解就是服务。用心服务，无论客人素质高低，只要用心去服务总是对的。但服务并不等同于服务员。在餐厅就餐时，如果餐厅不是很忙，就没必要端菜送饭。有时候，遇到素质低的客人看到你做服务员做的事，他就会把你当成服务员。如果餐厅很忙，那就有必要帮忙上菜。记得曾经出全陪时，有个很优秀的地接跟我说过，一个优秀的导游就是导游，不是服务员。服务也是要看情况和具体事情的。

三、注意协调，随机应变，以不变应万变

出现问题不能慌，要及时果断处理。七月份，带了一个团，\_\_里职工赴\_\_疗养。因种种原因，未召开行前说明会，导致车赴机场时，出现了一系列状况。虽然这事于导游无关，因为带此团的全陪导游是自己，所以，当时情况下，只有道歉和安抚客人情绪，尽力减少公司损失。

四、书到用时方恨少

很多时候会被客人的一个问题问的哑口无言。一次带老年团，在讲到\_\_集团时，一位退休老教师问，\_\_\_是\_\_人吗?当时的我只能惭愧的说抱歉。我确确实实不知道\_\_\_是不是\_\_人。下团后，查资料才知道，他是\_\_本地人。对于一个\_\_有着重大贡献的人，我居然对他一无所知。如果平时到看看多了解了解，也不至于客人问起时，一问三不知的尴尬。

20\_\_\_年对我自己来说也是一个特殊的年份。第一次独立完成地接工作，第一次处理交通事故，第一次半夜带摔伤的老人去医院，第一次送机到机场，却发现关门……

很多人说，做三年导游，相当于走了三十年的人生路。虽然每个团的基本步骤差不多，拿计划单，接团，走行程，送团，报账。说起来每个团过程很简单，但每个团有不同。读万卷书，不如行万里路。旅途中的所见所闻都能让自己长见识。这是一笔难得的财富。

**导游工作体会篇三**

陈欧体写到“你只闻见我的香水，却没有看见我的泪水，你有你的规则，我有我的选择，你否定我的现在，我决定我的未来，你嘲笑我的未来，我可怜你总是等待，你可以轻视我们的年轻，我们会证明这是谁的时代，梦想是注定孤独的旅行，路途中少不了质疑和嘲笑，那又怎样，哪怕遍体鳞伤，也要活得漂亮，我是导游，我为自己代言。”这是我还未当导游之前的心声，我相信任何事情只要认真地做，一定要干的漂亮。但是，我的导游工作让我改变了态度，我找到了更适合我的出路，我发现我不适合当导游。

导游是一个极富挑战的工作，首先得有深厚的功底，强大地内心，坚忍不拔的意志，这才是一个导游的最基本功。举例说说我的工作有感。

我是一个专职导游，每个人都有自己的理想，和兴趣，我最喜欢游山玩水，然后写点小稿子投投，可以赚些零花钱。所以当导游可以说是自己长久以来的理想之一。我没有挂靠旅行社，都是自己通过朋友的介绍接待一些外国友人或者国内散客，我的第一次带团经历是赶鸭子上架，游客是朋友的朋友，朋友给的要求是只要带对路，让他们吃好喝好，陪他们一起玩，不需要有什么负担，我于是硬着头皮上，没有任何想法的接待，还好运气比较好，他们都是朋友介绍的，对我都比较好，就把我当一个小妹妹对待，对我的导游讲解没有要求，只是希望我能让他们在一个轻松愉快的景区内玩的舒心就行，我搭着他们吃住，基本上没有任何负担。这是我的处女秀，算是圆满的结束。

我印象最深的一次经历是被客人骂了整整40多分钟，被骂的原因就是因为年纪小太嫩，让他们足足排队了20多分钟，我满是无辜，但是从中教会了很多，我也领悟了不少。我不细心，如果我提早通知他们起床晚一点，不要赶上那个早高峰，他们也不要等那么久，如果我提前先做文章，知道浙江一带的人虔诚信佛的话，我就不会被骂的这么激烈啦。他们都是些大城市的富有的商人，好不容易度假，那么高的花费肯定是需要全面细微的服务，我不仅不落落大方，太斯文气，完全hold不住他们吗。

路上有好的客人也有些没有素质的客人，有次在黄龙洞，我看客人在门口买个冰欺凌要40块钱，那简直是天价，还找错钱，我很是气愤，上前找商家理论，我是在为游客着想，我是在帮他们忙，他们非但不领情还吃的痛快，我真是无语。在我面前和我洽谈导游费用的时候抠门的不行，上车了还把我臭骂一顿，不分来由的，我实在是无奈加无辜，世界上这么蛮不讲理的人我是领教过了，我没有宰他们一分钱，一路上说要投诉我，她真是霸道到不行。

这些导游经历，让我开阔了眼界，认识了很多朋友，有过很多的愉快回忆，让我也收获了不少，物质上和精神上都得到了一定的满足，当自己掌握着全团的命运像是一个将军挥斥方遒的带着自己的士兵饱览祖国大好河山，自己心里的惬意无人能知。我每次上车却从客人的衣食住行关照起，特别用心。到了地方还不停地提醒地陪，这个客人不喜欢什么，那个客人有什么不舒服的，地接都说我对客人太好，这样有点傻。

确实，在带团的过程中我发现，有些客人你对他越好，他越以为你要骗他的钱，对于一个刚刚出道的小导游，这样的感觉是很寒心的。团带多了以后，我学会一些技巧，上车再不对客人毕恭毕敬了，而是让自己显得稳重大方，因为发现这样客人反而很信服我。讲解的时候，我也不会再死背导游词，我有本小本子，把各个景点的每个小部分用故事的形式写成一小段一小段，没事就上网找找这些景点的一些相关小细节，记下来。久而久之，讲解胸有成竹，不会那么死板。

对待客人我学会以身作则，从容不迫。其实人是一个很怪的东西，越宠他越变坏。导游虽然是服务行业，但不是什么不正经的服务行业，没必要对客人像对祖宗一样，因为我们自己没做什么坏事。当然，我对客人从心底上说还是很关心的，不过如果他们迟到了，不守时间了之类的话，我就会发脾气了。我们带的是一个团队，不是一个人。我想导游如果把自己当成团队的领导者，那很多事情做起来就会很有底气。

没入行的时候，我很关心怎么入行，这个行业好不好，收入如何等等，入了行以后，我也遇见很多新人问我这个问题。那么最后我就给新人提一些建议吧。首先这个行业没有一部分人想得那么好，也没有一部分人想的那么差，要看你从哪个角度来看待。有人说导游很赚钱。我觉得，如果你做导游的目的是为了赚钱的话，那我建议你做点别的。导游的工作是很不稳定的，还有淡旺季之分，

平均收入和普通员工没多少区别，但付出的辛苦却是上百倍。没有保险，没有合同。专职做导游的人也只有温饱水平。你有做导游的热情，有希望长见识和锻炼自己的心境，那么我觉得，有这个机会，你就应该试试。如果你是一个比较有内涵的人，那么当导游一定会让你快乐，这是真的。你会接触不同的人，不同的事，遇到不同的挫折，享受不同的成就感。可以说其他任何职业，不会像导游这样，丰富你的人生经历。你也会看到不同的风景，体会不同的人生。每次从高速公路下来，看到夕阳下坠的时候都会有种很惬意的感觉，带团结束，又回到温暖的家，才会发现，原来家是这样温暖。

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