

直挂云帆济沧海我的导游工作体会 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/213/2021_2022__E7_9B_B4_E6_8C_82_E4_BA_91_E5_c34_213675.htm 导游工作是难度很大、最能锻炼人和最富有挑战性的工作，是旅行社的代表和灵魂。回想几年的导游工作，追寻自己所走过的路，感慨颇多，深感这一工作的艰巨性，要充当好“民间外交家”的角色，谈何容易？它需要我们必须做到脚踏实地，孜孜以求，学无止境。而我将始终怀着“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索”的信念去工作，以忠诚的心志，良好的心境，健康的心态去带好每一个团队。心怀祖国天地宽 一名导游员，特别是一名优秀的导游员，首先是一名热诚的爱国者，爱祖国灿烂的文化、古老的文明、朴素的民风、勤劳的人民，爱祖国的一草一木、一洞一穴、一山一水、一石一岩，这样，才能以高元的热情，讴歌伟大祖国的名山大川，热火朝天的现实生活，充满希望的美好蓝图，才可以引起客人的共鸣，感染每一位游客，让游客也深深的体会到身为中华民族一分子自豪感和荣誉感。时刻把祖国的利益摆在首位，不卑不亢的介绍祖国的文化和文明，让外国游客也被导游这种强烈的爱国心所震撼，所激动。如果心胸狭窄，什么东西都看不惯，看不顺眼，则其根本就不会有激情去导游，他的导游辞将是苍白无力，达不到满意的效果。海南是祖国的宝岛，又是中国最大的经济特区，这里资源丰富，民俗敦厚四季长青，山清水秀，前景诱人，只要胸怀宝岛，就有诉不完的故事，就有讲不完的内容。只要心系宝岛，就能够做到遇到各种破坏海南自然环境的非法行为时“路面不见一声吼”，把海南当作

自己的家园，自觉维护人类最后一块净土。学海无涯苦作舟，导游面对的是形形色色的客人，上至总统、市长，下至工人、知识分子，甚至是目不识丁的普通老百姓。这就增加导游的难度，要求每位导游员必须有渊博的知识才能胜任。有一次我带一个团在海口五湖大酒店用晚餐，餐厅大厅一个牌子上写四个大字“敬迓宾客”，一个客人问我，第二个字如何读，我顿时讲不出来，因为此字极少用，我感到难堪，我斗胆问几位服务员，也没有一个能读出，于是，我亲自查字典，才知道该字读：“yà”，又有一次在五公祠参观“酌亭”，客人问这是何亭，我顺口说是“洞酌亭”，客人立刻反问，请你慢慢看清楚点，唉，原来自己大意，把“酌亭”读成洞酌亭，我面刷时红起来。学问是极为严肃的东西，来不得半点的马虎和粗心，特别是在涉外工作中，更应引起导游的高度重视，以免闹出笑话，出洋相。因此，我特别注重自身的学识修养，广泛阅读各类书籍，扩大大自己的知识面，同时注重知识的更新，不断的充实自我，跟上时代前进的步伐，与些同时，我时常把有价值的知识抄下来或剪下来，还积极的写各类稿子，提高自己的文字表达能力。作为一名文学爱好者，我在工作之余，经常向各种媒体投稿，宣传海南，树立海南导游员的正面形象，前后有《带团归来话甘苦》、《海南，挥不去的记忆》、《导游，天涯前沿》、《最美不过夕阳红》、《导游，春节过得很辛苦》等30多篇在《海南日报》、《中国旅游报》、《旅游新报》报上发表。咬定青山不放松 作为导游员，业务是一方面，而关键是态度问题，许多游客的投诉是因导游的态度恶劣引起的，要做一位心地善良的好心人，经常进行换位思考，想象客人就是自己的父

母兄弟姐妹。导游就是服务，服务是导游工作的首要任务，而客人就是上帝。一名导游员应时时记住和咬定这个宗旨，这是做好导游员的首要条件。95年6月18日，我带一个团住在三亚湾大酒店，我12时入睡，2点钟，急促的电话铃把我吵醒，梁领队说：“有一位客人突然发病，可能是食物中毒，请叫郑师傅把客人送去医院”。我立刻爬起来，两话不说，立即叫醒郑师傅，马上把病人送到三亚市农垦医院并迅速为客人办理住院手续，并留下来观察客人的诊断结果，3时30分，我对梁领队说：梁先生，你在医院照顾病人，我返回酒店，看一下别的团友有没有问题。到了凌晨6时，又有一位客人发病，我又马不停蹄到医院。8时，安排其他团友用早餐，又强打精神，开始新的行程。是的，只要心中装有游客，处处为游客着想，做好各种预报和防范避免不该发生的问题出现，也就减少投放和损失。这也是我一贯的工作原则，不管是哪里的客人，团队的大小，性别的差异，我都一视同仁，尽心尽职尽责的做好自己的本份工作。梅花香自苦寒来 经过几年的磨练，自己的待人接物，为人处事，知识水平，办事能力，思想作风，都有不同程度的提高，进步并得到进一步的升华。我收到这样一封表扬信：我们来自祖国四面八方，还有人国外回来的，昨日虽互不相识，但三天的旅游，已使我们成为一个团结、欢乐的集体，这主要归功于吴导游，他不仅详细的身我们介绍每一个景点，而在行程中也很少休息，组织大家唱歌，说成语，更让大家钦佩的是他以极端的热情和渊博的知识，一路上向我们介绍海南省以及主要城市的政治、经济、社会风俗，直至历史故事，生活中的笑语、典故等……我念完些信，倍感责任的重大和有愧于客人的评价，深

感自己的工作还有一定的距离。此时此刻，我想起台湾歌星姜育恒的一首歌《再回首》中唱道，“再回首，背影已远走，再回首，泪眼朦胧，留下你的祝福，寒夜温暖我，不管明天我要面对多少伤痛和迷惑，曾经在幽幽暗暗反反覆覆中追问，才知道平平淡淡从从容容才是真”。远方的客人，我也祝福你，一路好走。来日回首再相逢。有付出必有收获，当我们以自己人知识水平，满怀热情向客人介绍海南的名胜，博得客人的阵阵掌声时，当我们含着热泪依依不舍的送走客人，当我们收到客人的表扬信时，当客人热情的邀请我们到他们的家乡做客时，导游员一定沉醉在激动之中，一定会更加热爱自己的本职工作。在几年的工作中，我失望过，彷徨过，受到一些冤枉的抽诉，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，使我更加热爱自己的工作，别无选择地全身心投入到工作中去，去追求，去探索，去实现心中的理想。 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com