

# 2024年旅行社年终工作总结七篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/zhuanti/fanwen/213685.html>

## ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

### 旅行社年终工作总结篇一

投身旅游这个事业已经8年了，8年了，抗战都可以结束了，可是我们的事业距离我们的梦想还很远。我常常自责自问：为什么自己总是会迷惘？能不能再快点？专家来了，我们听了人家的讲课，总是觉得飘飘忽忽把握不住，同行到一起也会总结，但总是观点太多办法太多最后觉得一切就像没说。

于是我们先是去了一趟桂林和张家界，又在元旦的第一天踏上了火车，到了武汉，找到了今年认识的一家组团社老总座谈，一路走一路思考，觉得自己真的好像明白了很多。

我们要对旅行社这个行业做一次认识，旅行社不是人贩子，不是二道贩。他是这样一个组织：能带给广大游客一个充满新奇快乐幸福安全的旅游体验的组织机构，你做到了，游客就会高高兴兴的打开钱包，你就是个称职的旅游经理人。这个过程中大多环节由地接社来负责落实，所以地接社的重要性一点不比组团社差。有的旅行社说组团社是上游，人家不给地接社发团就地接社饿死了，这些想法真的不对。大家都会在淡季的时候去做外联去开拓市场，是不是很多时候觉得组团社的经理总是对自己的宣传彩页呀还是行程安排以及报价总是不屑一顾？为什么呢？不是人家不礼貌不专业，是自己的东西对人家来说就是垃圾，没有用处。商人的眼光很敏锐的，他们不会放过对自己的生意有促进的任何机会，他也不想把时间多浪费在一个对自己无益的陌生人身上哪怕一秒。

可如果说：你好经理，一，我现在手里有几条精品线路.够新颖独特，科学合理，并且富有竞争力，您感兴趣吗？二，经典常规的线路如果您要和同行竞争，和我合作，我敢保证您一定拿下，顺利签约。够了吗？够了，组团社经理每天不就是想着这些事情吗？他会给你倒杯茶，请上座，愿听其详。拿你当他贵宾。敢这样给组团社承诺需要自己在家练好内功，一定要去挖掘自己的亮点，提高自己的实力，人有的我优，人无的我，自己把吃住行游购娱每个环节好好打量一番，看自己能在哪些方面再做好一点，对了好一点不行，只有好的不是一点你才会脱颖而出。只有这样替组团社着想的地接社，才会挺起腰杆不求人才会被组团社认可接受。双方真正的成为互惠互利的合作伙伴。

大家常抱怨组团社压价，组团社抱怨客人压价，最后追根求源大家一致认为问题出在游客身上了，我不认同。现在老百姓小到买个蔬菜也会选择绿色无污染的菜，大到在网上不厌其烦的比较各种轿车的性价比，大家是不是低估游客的智商了？山寨版的手机很仿真，但消费者却就是不认账，即使真的需要买，也会抱着图一个便宜，一再的砍价，相反那些品牌机就是一分钱不便宜照样卖得火爆。所以不管组团社还是地接社都需要去开发有竞争力的产品，总是去仿制别人的组团社以及地接社终究会被市场淘汰，并且这个速度会越来越快。我们国家南方那些城市不都正在面临产品亟待升级的窘境吗？低价注定不够，市场需要高质。

我们常常还面临一个问题，很多想法不错，却没有把它落实实施，大家把它推托到找不到高素质的人才上面来，旅行社需要一个精干的团队，有创意有干劲的朝气蓬勃的一群业务骨干是一家旅行社的生存根本。这又是个需要我们思考的新课题，但我相信通过发现，培养，管理，到最后留得下人才是大多数企业的不二选择。既然对公司这样重要，那就值得我们这些人拿出十二分的精力去做这些事情。

我们的云台山可以在全国这么多同类景区中脱颖而出，成为山水景区的一匹黑马，是他有自己独特的品味，独有的区位优势，创新的宣传方式，创新的营销理念和服务理念，才吸引来了大江南北和世界各地的游客来一睹她的芳容，并且留下他的脚步，选择在云台山如画如诗的美景里度过自己假期。我们四联也能做到，一份付出一分收获，相信通过我们的努力和智慧，一定会取得更好的成绩。

## 旅行社年终工作总结篇二

计调是为落实接待计划所进行的标准化服务采购，以及为业务决策提供信息,并将本旅行社的资源优势转化成收益，并且提供全程旅游跟踪服务的总和。因此，计调部在旅行社中处于中枢位置，特制定以下计调岗位职责与操作标准：

- 1、整理地接线报价，并整理完善地接成本价格对比表
- 2、整理现阶段公司切位资源，和掌握外部机票价格趋势，制作机票资源对比分析表
- 3、整理竞争对手线路售卖体系和资源信息，并做好价格，线路对比表
- 4、根据以上整理信息，设计和包装好自己的主推产品，主打产品，特色产品。
- 5、通过微信、qq、电话等途径将自己的产品，推送到组团社。并了解和处理好与客户的关系。了解客户对自己产品的观感，其他对手的产品比较，推荐该线路的热情度。
- 6、及时回复、回馈、分析组团社的询价邀约，准确，快速，高效的回复组团社。并及时跟团，了解组团社的状况直至成单。如果失单，分析失单原因并书面记录，提交人力资源部整理、并反思成经验总结，避免同事再犯同样的错误。
- 7、通过卓越的服务，整合地接和机票资源，和组团社沟通，以最合适价格成交。并及时和组团社做好确认单，根据组团社情况收取押金、预付款等相关款项。
- 8、组团社成单，高效完成机票资源的合理使用，做好机票切位库存预案并提请机票部决策。出票过程中务必做出准确、合理、及时的出票确认。

- 9、出票之后，及时准确地将团队计划发给地接社，并要求确认回传。
- 10、出团之前，及时发送出团通知书给组团社，并提醒及时送达客人手中。
- 11、出发前一天，主动联系客人，并告知客人出发日期、航班信息、相关旅游注意事项、温馨提示、良好祝愿和告知客人如果有问题及时联系您解决。
- 12、客人出发后，根据航班抵达参考时间，给客人回访电话，安抚客人对陌生地的焦虑，并落实导游接机和酒店入住客人满意度。
- 13、客人游览途中，不定时给客人回访信息，及时获知客人状况、及时处理客人的不良情绪和解答客人的疑问、了解客人对导游和司机的真实感受并改良客人旅游体验。
- 14、客人游览结束，预计客人航班起飞之前，给客人发的旅游服务体验感谢短信，并提醒客人出发地的天气状况。
- 15、根据客人航班落地预估时间，发送安全到达落实短信，并发出再次游览云南邀约。
- 16、客人游览结束后，根据客人反馈信息，通知组团社客人良好旅游体验，增加组团社粘度。更重要的是告诉客人对再次游览云南邀约的信息回馈。大约什么时候，是否推荐给其他朋友、还想再次去云南哪个地方旅游。催款提醒并发送账单给组团社。了解发票是否需要，及时催款并确保散客一周内结清，团队半个月内存清。

政府的大力支持下，各项工作取得了突出成绩，为金华的旅游事业和团体公司的经济发展做出了应有的贡献。岁末年初，我们对三峰国际旅行社一年来的工作做以总结，总结经验和教训，为三峰国际旅行社20xx年的工作打下良好基础：

为进步三峰国际旅行社的整体服务水平，年初我们组织参加了杭州旅游学院的人才交流会，在会上我们招聘了一批旅游专业学生充实到旅行社，大大进步了旅行社的接待气力。4月份三峰国际旅行社全体员工按照旅行社服务质量有关规定，苦练本领，先后组织了培训了旅游从业职员职业道德规范、员工文明守则、旅游业务知识、北山日伪工事的相关课题，聘请杭州旅游学院旅地系教授、旅游局领导，为金华讲解员培训史实知识、导游技巧，使金华的讲解实力大大增强，为旅游旺季的到来做好了预备。在旅游旺季期间，由于金华双龙讲解职员少，游客多，讲解员十分辛劳，但他们的敬业精神是值得赞扬的，他们的讲解服务以及相关服务得到了游客和市区领导的一致好评，也为双龙保证客源做出了一定贡献。同时金华双龙作为金华的一个窗口，展现了金华人的热情、淳朴，为金华三峰国际旅行社树立了良好的对外形象。

20xx年，三峰国际旅行社为了拓展旅游客源市场，发掘旅游发展潜力，积极配合市区两级旅游治理部分的工作，公司出资多次派旅行社经理出外考察学习。学习国内外先进的旅游治理经验。7月份旅行社参加了市举办的旅游推介会，印发旅游宣传材料近万份，并在10月份派人参加了在广州举办的国内旅游交易会，学到了国内一些著名旅行社的成功经验，同时也扩大了我旅行社的对外影响力，树立了三峰国际旅行社良好的社会形象，广泛结交了旅游届的业内人士，为旅行社的更好发展打下了坚实的基础。在内接方面，积极与本地其他旅行社联合推出爱国主义基地特色旅游，通过同行宣传我们的景点，增加了旅游收进，为旅游业的更好发展奠定了基础。

根据公司部署，今年年初对旅行社班子进行了调整，新上任的班子根据旅行社职员少、任务重的

具体情况，采用建立健全规章制度来弥补不足，建立了讲解员岗位责任制，讲解员培训制度，并在年初聘请xx学院旅游与地理系教师进行专业指导，从软件和硬件两方面充实旅行社的气力。这些职员通过培训和实际接待，大大进步了旅行社的整体接待水平。全年无旅游投诉事件。同时还加强导游员队伍其他素质的培养，如：碰到紧急情况时的应急心理素质，气质及才艺的培养，我旅行社的专职导游受到了国内外游客的一致好评，为旅行社的稳步向前发展奠定了坚实的基础。

日军金华要塞遗址的接待工作，是旅行社工作的一个重要组成部分。针对金华旅游热，前来参观的游客呈逐年上升的趋势和游客要求越来越高的情况，20xx年旅行社加强了对日军金华要塞遗址的开发和治理工作，新增添了必要的服务设施、对景区进行扩建，开发多处废墟遗址，展修环行路2000余米，同时也对讲解职员进行了重点培训。抽调办公室治理职员对景区加强治理，按上级部分的治理要求，对治理职员、解说职员、保卫职员从各方面进行有针对性的培训，使景区的治理更趋于规范化，在多次的接待、讲解中，受到了国内外友人、有关部分领导的多次好评，进步了金华旅游城市的著名度。我们在开展旅游业，扩大著名度的条件下，更注重社会效益，一年内免费接待各地领导、当地关工委、妇联、中小学生团队、部队官兵多次，为有关部分进行爱国主义教育提供了基地。保证了日军金华要塞遗址的日常接待工作，而且为20xx年“金华年”和“九一八”活动提供了教育基地，做出了提出贡献，截止年底，日军金华要塞遗址共接待国内外游客8万余人次，景区收进8万多元。

### 旅行社年终工作总结篇三

今年即将过去，又要迎来新的一年，回顾我们这一年来的工作，看到了成绩也发现了不足，我们力求认真总结今年的工作，使明年做得更好。在今年即将结束之时，根据旅行社的工作要求，现对自己今年的工作进行总结。

我认真学习了各种理论知识，明确了新世纪、新时期的中心工作和全面建设小康社会的奋斗目标，努力做到在思想上、认识上保持先进，始终保持与时俱进的精神状态。同时，自己还树立终身学习的观念，利用业余时间学习计算机、法律知识，以及进一步学习自己的业务知识。

在今年的工作中，认真学习业务知识。我在本岗位上，按照旅行社领导的安排和要求准时安全地完成各项出车任务，努力做好自己的本职工作。作为一名司机除保证了用车外，积极参加各项义务劳动。为降低生产成本，在日常的行车、保养方面为节能降耗作了积极的工作。在旅行社领导的带领下我同导游一起完成了今年的工作，在这一年里能够自觉遵守各项交通法规和单位的规章制度，能够在工作中任劳任怨，在领导和生产需要时不论早晚或节假日随叫随到，不计报酬，从无怨言。

入冬之际我旅行社安装设备期间，我全体同志一道早出晚归，每天在路途奋斗十几个小时，圆满完成了各项任务，得到了领导的肯定。平时、做到严格遵守出车制度，按时出车，认真保养车辆，使车辆性能保持最佳状态，努力钻研技术、熟练掌握日常保养和驾驶车辆的性能，积极参加安全学习。听从交通警察指挥，不酒后开车，文明驾驶、礼让三先，确保了全年安全行车无事故。

尽管经过一些努力，我的业务水平较以往提高了不少，但还需进一步提高。在以后的工作中，我将加强自主管理的意识，勇于开拓创新，加强理论和业务学习，不断提高业务技术水平。明年我将与导游一起努力工作，在旅行社领导的带领下使自己的工作达到一个更高的层次。

### 旅行社年终工作总结篇四

20xx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，我走进了金矿，加入了遂金这个大家庭。一年，经历了酸甜苦辣，留下了经验。20xx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。(问清餐怎么做，按桌还是按人，小孩是否含餐。关系到钱财时，发信息，以防事后发生纠纷时可以做凭证。)

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，他就会帮你当成服务员。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，矿里职工赴海南疗养。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，在讲到凯恩集团时，一位退休老教师问，王白浪是遂昌人吗?当时的我只能惭愧的说抱歉。我确实不知道王白浪是不是遂昌人。下团后，查资料才知道，他是遂昌本地人。对于一个遂昌有着重大贡献的人，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。

20xx年，对于旅游界来说是一个特殊的年份。新的旅游法在十月一号实施，这对整个行业来说无疑是个巨大的冲击。新法规定：为保障游客的消费权利，整个行程中不得进购物店。众所周知，在旅游业里导游的底薪极低，且无保障，工资的大部分是佣金。这也是一个公开的秘密。十一后，旅行社不得不提高导游的工资。但是真正提高多少呢?不得而知。

20xx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。

今年是不平凡的一年，今年我从学校走了出来，把所学到的关于导游的知识运用到我的工作中，从理论转向实践。今年我在xx从事接导游导游工作，时间不长，资历也不深，而感慨却颇多，以

下是今年的工作总结。

“导游”工作给我的生活带来了许多快乐，却也让我知道，“导游”不是一项简单的工作，与其他职业有一个显著的不同，那就是你必须与客人近距离接触，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。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。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。

要时刻牢记导游的职责，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。

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，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。“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。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。

“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。“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。

## 旅行社年终工作总结篇五

20xx年在全行员工忙碌紧张的工作中又临近岁尾。年终是最繁忙的时候，同时也是我们心里最塌实的时候。因为回首这一年的工作，我们会计出纳部的每一名员工都有自已的收获，都没有碌碌无为、荒度时间。尽管职位分工不同，但大家都在尽最大努力为行里的发展做出贡献。时间如梭，转眼间又将跨过一个年度之坎，为了总结经验，发扬成绩，克服不足，现将今年的工作做如下简要回顾和总结：

今年我在财务部从事出纳工作，主要负责现金收付，票据印章管理，开具发票和银行间的结算业务，刚刚开始工作时我简单的认为出纳工作好像很简单，不过是点点钞票，填填支票，跑跑银行等事务性工作，但是当我真正投入工作，我才知道我对出纳工作的认识和了解是错误的，出纳工作不仅责任重大，而且有不少学问和技术问题，需要理论与实践相结合才能掌握.在平时的工作中我能严格遵守财务规章制度，严格执行现金管理和结算制度，做到日清月结，定期向会计核对现金与帐目，发现现金金额不符，做到及时汇报及时处理，根据会计提供的凭证及时发放工资和其它应发放的经费，坚持财务手续，严格审核有关原始单据，不符合要求的一律不付款，严格保管有关印章，空白支票，空白收据，库存现金的完整及安全，及时掌握银行存款余额，不签发空头支票和远期支票，月末关帐后盘点现金流量及银行存款明细，并认真装订当月原始凭证，每月及时传递银行原始单据和各收付单据，配合会计做好各项帐务处理及各地市资金下拨款，严格控制专款专用和银行帐户的使用。

以上是我今年工作以来的一些体会和认识，也是我在工作中将理论转化为实践的一个过程，在以后的工作中我将加强学习和掌握财务各项政策法规和业务知识，不断提高自己的业务水平，加强财务安全意识，维护个人安全和公司的利益不受到损失，做好自己的本职工作，和公司全体员工一起共同发展，新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战，我决心再接再厉，更上一层楼。回顾一年的工作，自己感到仍有不少不足之处：

- 1、只是满足自身任务的完成，工作开拓不够大胆等；
- 2、业务素质提高不快，对新的业务知识学的还不够、不透；
- 3、本职工作与其他同行相比还有差距，创新意识不强。 20xx年度个人工作总结

岁末临近，又是工作总结时，其实，财务工作通常体现在既密杂又繁琐的单据上，简单的几个字下面却包含了许许多多的工作，在这里请允许我总结一下我的日常工作流程：各类原始单据的录入：分类各小区的原始单据，按规定排序、敲数，对整理好的原始单据（包括材料入库单、银行单、报销单及发票等）填写会计分录输入电脑，检查凭证输入核算科目、摘要、金额的正确及规范，随后打印凭证，原始单据和凭证粘贴好。

会计凭证的保管及管理：对于粘贴好的会计凭证待复核无误后，记完账再进行检查排序、打印凭证汇总表进行装订，会计凭证要进行严格的保存。

记账：登记日常各类报销以及各种材料入库。

复核凭证：复核会计凭证，复核各项单据登记，必须严密核对，以至核对相符。如有不符，及时查明原因并予以处理。协助出纳核对其银行是否串户，金额是否一致等。

编制报表：每月1号编制上月的月报表、季度报表、年中报表，并上交公司。

纳税：按期向地方税务局缴纳各项税款，并及时将税票交与业主。

发放工资等：按照综合办公室送来的工资表、通讯费表、生活费表以及各类节日补贴、路补表进行现金发放。

以上简单的概括了我的日常工作，一两个字便可以将其说完，其实看似无足轻重，事实就马虎不得。显然，财务者必须做到三心而不能两意，耐心、细心、专心者不自欺，才是成大器干大事的根本。会计工作不仅责任重大，而且有不少学问和技术技能，需要好好学习才能掌握。并且我的

业务水平还需要不断的提高，毕竟理论和实践是有一定的差距的，理论很难和实践相结合，这就对实际工作造成了很大的困难，但在自我调整、自我学习和各位同事的帮助下，我知道了如何管理全套会计账目和各种票据，保证自己经手的会计账目和票据的正确与完整，还了解了如何申报税务，以及如何进行帐务处理等问题，通过在实践中指导，业务技能得到了很快的提升和锻炼，工作水平得以迅速的提高。

在会计这个工作岗位，我经过了将近一年的工作实践和总结，知道了要做好会计工作绝不可以用“轻松”来形容，会计工作绝非“雕虫小技”，更不是可有可无的一个无足轻重的岗位，会计工作是财务工作中不可缺少的一部分，它是经济工作的牵导线，这个财务关把不好，将给企事业单位造成不可估量的经济损失。因此，它要求会计人员要有全面精通的业务水平，熟练高超的业务技能，严谨细致的工作作风。

“务实、求实、抓落实”，调整自己的理念，转变观念，从全新的角度审视和重整自身工作，才能让各项工作真正落实到实处。一年下来我总结了我身上存在几个问题：

一、人员的不足，工作量的偏大，使工作进入疲劳状态，恶性循环，导致工作思路不清晰，忽略了自身的业务培训。

二、主观上思想有过动摇，未给自己加压，没有真正进入角色；

三、与各级领导、各个部门之间沟通不足；

四、工作思路上没有创新意识，比如目标管理思路上不清晰，出现问题后处理力度不够；以上五点是我个人存在的最主要的问题根源，财务部门作为公司的一个主要职能监督部门，“当好家、理好财，更好地服务企业”是我财务部门应尽的职责。在公司加强管理、规范经济行为、提高企业竞争力等方面我们负有很大的义务与责任。只有不断的反省与总结，工作效率才能得到提高！

## 旅行社年终工作总结篇六

首先非常荣幸能够加入“北大荒”这个团队，更感谢公司提供的平台及信任！从三月份入职公司担任计调工作至今，已有9个月，参与组织旅游项目多个、与多个地接社、车队建立了良好的关系，在这9个月的工作中对公司业务对象和岗位职责也有了一定了解，在这里我简要的总结一下这一段时间中的工作情况。

在20xx年，我操作过的路线主要有：知青回访团、夏令营、太湖休闲游等，现阶段主要着力于2014年“北大荒知青号”专列及“冬令营”的线路策划工作。

### 一、知青回访团

“知青”一词在入职公司之前对我来说是非常陌生的两个字，通过操作知青回访团及联络处各位领导的讲述和分享，让我对“知青”这一特殊群体有了一定的了解，20xx年累计操作知青回访团10个，累计人数300余人，大大丰富了关于黑龙江及垦区的业务知识为下一年的工作奠定了基础，20xx回访工作总体来看比较成功，但也有许多不足之处有待加强。

#### 1.全陪导游的问题:

导游是旅游计划的具体实施者与执行者，掌握团队的第一手信息，一定程度上决定着旅游团的成功与失败，代表并且影响公司的形象和业务能力甚至公司的发展，一个合格的职业导游员能和客人打成一片并融入其中，能与地接导游（全陪导游）及司机建立默契的合作和畅通的沟通，预见可能出现的问题并且做好预防或补救措施，及时向公司汇报并安抚好客人情绪，这样才能给客人带去舒心的旅游假期，才能把公司的服务品质提升和延伸及利益的长远化和最大化。但我公司今年派出的导游员多以未经过职业培训、毫无

经验的业余人员为主，给今年的回访工作带来了一些被动的局面，问题主要体现在：

- (1) 不具备业务知识
- (2) 不能预见可能出现的问题并预防
- (3) 遇到问题不能及时妥善处理
- (4) 服务意识差

综上所述，业余人员带团无形中给公司的形象造成了一定的负面影响和不必要的麻烦，作为具体操作的我没能及时指出问题的严重性有不可推卸的责任，因此在以后的工作中一定引以为戒。也建议公司在明年的导游员安排上选择具有一定专业知识、经验丰富、责任心强、服务意识强的导游员，为公司赢得更多的应得的积极影响。

## 2.计调操作的问题

计调是旅行社的基础岗位，也是核心岗位，如果说旅行社是串联旅游各行业资源的一个中心的话，那么计调则是串联旅行社各部门的一个中心，计调人员的素质决定了旅行社的经营管理水平，也决定着旅行社的利润和服务质量。一个合格的计调除了掌握“5定”要素(定房、定票、定车、定导游员、定餐)以外，还要做到对行程细节的准确掌握（如：团队自然信息、动态、团内有无回民、有无需要特殊照顾的客人等）并以书面形式交代给导游员，切记马虎大意。除此以外还要考察合作社的业务水平、接待实力及行业信誉等，以确保团队游览顺利，出现问题能够及时有效的得到解决，把风险和损失降到最低点，我从08年进入旅业至今已有5个年头，对导游及计调操作有一定的经验和了解，但不足之处很多，总结出的问题主要有：

### (1) 粗心大意：

计调工作本身就是事务繁杂缭乱的工作，每一个环节都有可能影响到团队的顺利游览和客人的满意与否，因此操作人员必须要心细如丝才能把团做好把问题规避在发生之前，这点我个人欠缺的比较多，在13年的操作过程中出现很多这样那样的疏忽，如：漏算景点门票、购买机票输错旅客信息、行程制作不够细致等。

### (2) 掌握的信息、知识不够：

计调人员即要具有常规的作业手段，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，以求更快、更准。如要掌握宾馆饭店淡旺季上下浮动的价位；海陆空交通信息及常识，本地景点及线路的情况，只有掌握详细、准确的一手材料，才能更好的完成计调工作。

### (3) 对在外的团队动态没能随时掌握：

旺季的时候经常会有几个团同时在外边走行程的情况，此时的操作人员应该掌握每一个团队的时时状态，如：团队行走到哪一地？游览哪些景点？下榻哪家酒店？是否有问题产生？等等，只有第一时间掌握第一手信息，这样才能做到心中有数防范于未然。今年的回访团就发生了团队动态没有时时掌握出现问题现问导游的情况，这就导致问题没能得到预防，造成被动的结果。如：全陪导游与地接导游闹矛盾、行程调整未得到通知等。如果掌握了团队的时时状态这些问题就可以尽早解决消除在最起始阶段，把影响降到最低。

### (4) 整体利润偏低：

任何一家公司的成立都是以盈利为目的的，旅行社也不例外，作为一家经营性的公司保证必要的利润比例是无可厚非的，更是切实的需要，但13年回访团的利润整体偏低，平均单人利润200多元，不到百分之十的利润点，这样的结果造成了公司和个人的收入都受到了影响。之所以有这样的结果，原因主要有三点：

- 1.之前报价过高客户流失导致之后报价心里存在担忧；
- 2.核算成本不够细致；
- 3.与客户沟通不足，没能把产品价值解说清楚；

在下一年度的报价过程中一定要以此为鉴，首先做到核算细致、报价精准，既不能高更不能低，产品价值解说到位，充分体现产品的价值所在。

## 二、夏令营

20xx年接待夏令营6个批次，其中重庆方面4批、建三江方面1批、密山方面1批总计人数300余人。整体行程客户基本满意，但也有些小的插曲，如重庆第一批的清华入园的问题及校史馆的参观问题，虽然有些是未在行程内的及不合理且不可能实现的要求，但从客户的角度考虑也不为过，毕竟客户的目的是想把活动作的顺利、圆满、物超所值，从我们接待单位的角度考虑来说，首先要客观面对、认真思考，客户之所以提出意见要求，那么从某种意义上来说我们的产品还是有缺陷、有需要改进的地方的，多听不同方面的意见对我们自身的成长是有一定帮助的。另外的问题就是与重庆方面合作的互不信任，这主要体现在团款的结算上，这一点我们做的是合情合理，并且表达了合作的诚意了的，虽然过程曲折跌宕但结果还是比较成功的。

## 三、太湖休闲游的问题

20xx年操作过的太湖及华东地区的团队合计6批次，总计人数约200余人，行程及形式多样，有以太湖疗养院方面为中心并负责全面接待的，也有交由地方或者办事处接待的，两种形式的接待效果上存在一定的差异，整体来看交由地接或者办事处接待的团反应比较好，原因很简单他们更专业、经验及资源更加丰富，行程路线的设

置也做了大幅的调整，调整后的行程路线更加合理内容更加丰富，太湖疗养院方面接待的团队问题主要体现在业务不够熟练、服务意识不够强、餐饮部门与接待部的配合不到位等，这些需要改进或变换方式，但疗养院与地方接待社对比也有不可取代的优势：优势

- 1.硬件设施比较到位；
- 2.疗养院环境优美、空气清新，是个休闲度假的好地方；
- 3.很适合老年人；

#### 劣势

- 1.疗养院方面对景区门票没有优势，价格高出旅行社协议价格；
- 2.导游业务不够专业、熟练，讲解不到位；
- 3.餐厅及软件需要加强

综上对比建议明年‘太湖游’计划重新整合优势；线路、景点、导游、用车、用餐（疗养院内除外）交由地方接待社操作，疗养院方面负责在院内的住宿、用餐及相关活动的安排，这样优势互补可以提高行程的品质和质量。

以上是20xx年工作总结，总结的目的是发现问题、思考问题、为以后的工作规避问题，我也将以20xx为鉴吸收教训努力提高，为2014更好的展开工作加油！

——赵永志

20xx年12月1日

#### 旅行社年终工作总结篇七

时间流逝，转眼之间我来x公司计财部工作马上就一年了。虽然时间很短，但是这段时间在公司领导的关心和同事们的帮助下，我在工作上收获颇丰。下面我将近一年来自己的工作情况总结如下：

自到公司上班以来，我能严格要求自己，每天按时上下班，正确处理好工作与私事的关系，从不因个人原因请假或耽误公司的正常工作；同时我认真学习并严格遵守公司的各项规章制度；团结同事，积极合作；

为一名旅行社企业成本会计，我深知成本管理是财务工作中重要的一项工作内容，在前任成本会计xx的指导下，我认真学习我公司成本管理流程，主要包括纸版合同的接收归档、日常付款的审批、账务处理、产值的处理等，特别是合同付款审核工作，是否在本月资金计划内、是否符合合同付款条件，审核一定要细心严格，付款信息、产值信息等相关内容及时登记合同台账，保证领导看到的是最新的数据；

每月月末能够及时把本月收到的新合同按类别计提印花税，报给税务会计xx，确保税金及时缴纳；

已批未付准确管理，每天早上把最新的数据汇总完毕后报给出纳，其他各项报表及时更新。

20xx来，我尽管围绕自身工作职责做了一定的努力，取得了一定的成绩，但我知道这与公司的要求和期望相比还存在差距，在工作中也存在不足之处。主要表现在：

一、自己来公司时间短，一些情况还不熟悉，很多工作不能及时做出反应，做出让领导满意的结果。我相信随着工作的深入，我会做得更好。

二、自身的业务知识和能力还有欠缺，需要不断地学习和提高。

针对上述不足，今后的工作中，我会不断加强财务专业知识学习，提高自己的业务水平，在细节方面完善自己，严格要求自己，更好的做好本职工作。

最后，感谢领导和同事们一直以来对我的关心和帮助。希望在我成为公司一名正式员工之后能更好的一起工作，团结协作，共同努力，为公司的发展而努力。

更多 范文大全 请访问 <https://xiaorob.com/zhuanti/fanwen/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发