# 大学生旅行社实习报告内容

来源：网络 作者：夜色温柔 更新时间：2025-04-10

*一、 实习目的　　通过旅行社实习销售一职了解旅行社的订单详情及线路运作，同时把所学的专业知识加以运用，从而加深对自身专业的理解，达到学以致用的效果。　　二、 实习内容：　　1)实习时间：20\_年　　2)实习地点：xxxx　　3)实习单位：x...*

一、 实习目的

　　通过旅行社实习销售一职了解旅行社的订单详情及线路运作，同时把所学的专业知识加以运用，从而加深对自身专业的理解，达到学以致用的效果。

　　二、 实习内容：

　　1)实习时间：20\_年

　　2)实习地点：xxxx

　　3)实习单位：xxxx

　　三、实习单位介绍

　　xxxx有限公司成立于19xx年。是一家长期从事组织、接待海外华侨、港澳同胞归国观光、旅游探亲的专业国际旅行社，也是经国家旅游局批准组织中国公民自费出国游和港澳游的组团社之一。公司现为中国旅行社协会、广东省、广州市旅行社协会理事单位。公司主要经营入境游、出境游、国内游三大旅游业务。在全市各区(含增城市、从化市)设有营业网点。本公司将坚持“服务至上、诚信经营”的理念，秉承“以您为本”的宗旨服务于社会。

　　四、实习过程

　　经历了初期的不知所措，到现在，真的是百般滋味在心头。现在，我已懂得了对待客户要用到心理学，要懂得客户的需求，从而细腻地介绍产品。也要懂得和客户进行沟通，用心推介适合客户的旅游路线。通过这次的实习，我对自己的专业有了更为详尽而深刻的了解，也是对这几年所学知识的巩固与运用。从这次实习中，我体会到了实际的工作与书本上的知识是有一定距离的，并且需要进一步的再学习。在这次的社会实践中，让我打开了视野，增长了见识，也改掉了很多毛病。知道挣钱的不容易，工作的辛苦，与社会的复杂多变。而为了适应社会，我们要不断的学习，不断的提高自己，在实践中锻炼自己，使自己在激烈的竞争中立于不败之地。

　　旅行社销售的工作比较繁多，学习的内容也有很多，包括：

　　(1)电话营销：每日都要电话拜访客户，询问是否有旅游的意向，主要集中在公司团体旅游为主，为有意向的客户解答相关旅游问题并给客户提供专业意见。

　　(2)熟记旅游线路：销售人员一定要熟记旅游线路、线路的排期、线路的基本情况，包括三餐安排、住宿标准是否挂星、自费项目、报送机场来回、景点等要非常熟悉。还要熟悉利润的组成、来源、报价，一条旅游线路价格的组成。

　　(3)门票业务：省内省外各景点门票门市价格、同行价格、团购价格都要熟记在心中。

　　(4)订车、订票、订酒店：针对客户相应的旅游线路及要求后，为客户订票也是非常重要的。不同的出行工具对应不同的业务部门交涉和沟通，这一步也是最需要耐心和细心的一步。首先要和计调部门或旅游同行联系，确认这条线路是否还有效和是否还有位。然后要核对客户个人资料和个人要求，并根据对应交通工具和出行时间进行订票，最后再联系酒店方落实所订酒店的具体情况方为完成。

　　(5)接听来电咨询电话：在电话响铃三声内必须接听电话，并且主动自报公司名称让客户知道，再来了解客户的需求，快速准确地向客户提供信息，再从旅行社的线路中挑选出符合他要求的线路供客户选择。

　　(6)签订旅游合同：1.向客户讲解线路，承认和小孩的价格所包含的款项后，客户选择对应出游路线后，就拟定好合同让客户浏览合同中的细节并进行讲解，客户确认无误后在合同上签名并收取旅游费用。当面点清款项后给客人开收据、发票，留下客人联系方式，最后把一份旅游合同、收据、发票、旅游线路表一同递给客户，另也有一份旅游合同是作为自己公司留底备案。这样旅游合同就签订完毕。

　　(7)电话、短信通知：当客户临近旅游时间，要电话或短信再次通知客户出游时间、上车地点与时间。以及一些温馨提示像记得带上身份证，还有一些旅游必备用品等提示。

　　(8)回访：客户回程后，要回访客户的旅游情况，留下客户宝贵的意见及建议，促进公司的进步与改善服务质量。

　　五、实习总结

　　这次的实习工作令我深刻的明白到旅\*业的不容易，旅游业是服务性行业，这是旅游业的性质。要求要有非常好的心理素质和热情的服务态度去对待客户，虚心接受别人的意见和批评。毕竟服务性行业是没有标准和尺度去衡量什么才是优质服务，没有的只有更好的，只要用心对待每一位客户，真心懂得换位思考，就能做到为每一位前来的客户订制一条属于他们的优质旅游路线。

　　旅游工作要有仔细谨慎的工作态度，因为里面牵涉了客户的隐私。身份证号码、名字、电话、住址等个人资料，为客户订机票或购买保险的时候身份证号码和名字的正确输写就非常关键，一旦出错不仅耽误了客户也会造成公司的损失。

　　销售表面看似轻松简单的工作，实则背后还是要花相当大的心思和功夫在其中。要记住价格，熟背线路等，不过这些都是为了提供更好更专业的服务给客户，是给公司带来利润的前哨，小小的职务发挥大大的作用。以下总结了几点实习中懂得的道理：

　　一.广泛认真地学习各种理论知识

　　书到用时方恨少。在工作中许多实践性的操作，都需要宽泛的理论知识支撑。所以，上课期间我们应该抓住这大好时光，广泛地学习各种理论知识，更重要的是汲取一些理念性的文化。

　　二.踏入社会之前，应努力锻炼自身的基本能力

　　在工作的各个环节中，我时常需要与客户交流以及对上级进行信息的反馈，其次，工作中的一些环节也必须要与共事的人解释以及表达清楚。而在此时自身的语言组织与表达能力则非常的重要，因为这体现出了个人的基本能力。因此，应该努力锻炼自己的沟通、表达和合作能力，因为踏入社会之际，便有了一个可以让自己展现能力的平台。

　　三.实习期间，不要放弃任何一次提高专业技能的机会

　　实习期间，除了了解公司概况情况以外，还要牢记一些专业信息。比如是旅游的线路安排、酒店、门票等等。在后面的工作中渐渐发现，牢记这些信息也是提高了自己的工作效率，因为时间有限，不可能每每想起才去翻看笔记本或者向他人咨询，只有变成自己的东西才能在工作中运用好并且迅速反应。才能给客户展现自己专业的一面，这也是我们实习生需要具备的最基本的专业素质。

　　四.待人处事的态度以及团队合作的重要性

　　这次实习于我而言，是踏入了社会，也实质性的接触到了一些陌生的群体。我们所接触到的人性格、品质、性情、做事做人的风格都是不同的。在公司的同事虽然我们年纪相仿，但却感觉他们很成熟，很专业，很可靠的感觉，有很多值得我学习的地方。教会了我很多事情，使我体会到：一定要勇于推销自己，将自己的才能展现出来。我也深深体会到团队合作的重要性，在工作中，我不是一个个体，而是一个团队中的一份子，只有与同事间相互配合，相互信任，真诚交流，才能令工作开展得更加顺利。

　　五.自身存在的不足

　　社会与学校里很是不同。一进入岗位，我就意识到，公司虽然没有老套的规矩，但却有着不可违反的规定，我们应该严于律己，但有时候我也会存在着一点散漫。而对工作领域的一些流程并不是很了解，导致有时候考虑问题不是很全面，也由于本身的粗心，总是会有小失误，但这些是完全可以避免甚至根本不会出现的，但我的确不是一个很细心的人，希望自己以后可以在学习和工作中改善。也由于平时缺乏必要的社会实践环节，在实习的环节中需要有较长的适应期，没能把自身的心态及时地调整过来。对于校外实习，我们经历了新鲜，迷惘，热情，挫折，疲倦以及蜕变。最明显的是我们转化了做事的方法，原来是学完了再做，现在是边做边学。

　　这次实习为我提供了与众不同的学习方法和学习机会，让我们从传统的被动接受学习转变为主动求学;从死记硬背的模式中脱离出来，转变为在实践中学习，增强了领悟、创新和推断的能力。掌握自学的方法，学会条理、耐心、使工作、学习、生活都步入系统化流程;思考方式成熟，逻辑性规范、明确。我认为这难得的一个月，让我懂得了工作和学习的基本规律。同时我们也变得成熟和独立，相信不论遇到怎样的情况与境遇都要学会坦然面对，这将是以后工作和学习中的一笔巨大财富。为今后打下了坚实的基础。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn