

导游多维心理分析案例006：“灵魂”与“润滑剂” PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/39/2021\\_2022\\_\\_E5\\_AF\\_BC\\_E6\\_B8\\_B8\\_E5\\_A4\\_9A\\_E7\\_c34\\_39966.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_A4_9A_E7_c34_39966.htm) 小马和小徐分别带团，两个团的线路相同，人数相同，地接社相同，酒店相同，旅游车相同，甚至连飞机航班都是同一班，可是，游客的意见反馈却大不一样，各地的接待社和酒店的反映也不一样。经理先找了小马，问道：“小马，这次带团遇到什么问题了吗？”小马说：“以前有人对我说，导游员是旅游业的灵魂。这一回我可知道什么是‘灵魂’了，想指挥胳膊，指挥腿，甭想！先说地陪吧。地接社上的是什麼地陪？就想赚钱！经理你知道，我这个人喜欢直来直去。我就告诉他们，不能这样，有钱没钱都应该一样地带团。他们呢？对我翻白眼！在M市，那个地陪还说：‘我正不想带呢。你打电话给我们社，让我下团好了！’再说酒店，动不动就说房间安排不过来，少给你一个两个房间。我只能跟他们吵，不吵，他们是不会给我房间的！而坐火车，明明我的客人是坐中间的，列车员却把我的客人安排到了靠近厕所的那一边，你说我气不气？我当然要指出他这种行为是不对。民航是老毛病了，越是旺季越是出事。动不动就误点，临时给的盒饭也不合客人的口味。还有，那些交警好像就盯上了我们的旅游车，动不动就要罚。他让你的车停在路边，耗你的时间。你跟他说说理，他就说：‘你是不是驾驶员？不是的话，请不要妨碍我执行公务！’总而言之，带团的大环境太差了！”小马走了以后，经理又找来小徐。小徐说：“跟小马比起来，我这一路上还算比较顺，可是，说实在的，我心里很矛盾。我没有她那么好的精神，只能想

别的办法。“我带了一条烟，还带了一些小饰物。如果地陪是男的，我就给包烟；如果是女的，我就给个小饰物。搞好关系呀！让他们觉得，没有挣到钱，但也不是一无所获呀！多少还有点人情吧！”对酒店呢，不能用东西来拉拢感情，我就多说好话，求他们。人总是喜欢听好话的嘛，所以拿全了房间。

“那一次飞机晚点，机场给我们送饭盒，我又拿出一包烟给送饭盒的工作人员，让他帮帮忙，选了一些适合团里老人的盒饭。说实在的，是航空公司的责任，可是具体办事的也没有办法，他们也是一肚子的委屈。所以我想，还是搞好关系要紧，让眼前的事情好办一点，老埋怨也不是个事。”

“我知道，小马团里的客人意见大，小马吵来吵去，有时候也是吵给客人看的。可是我觉得。好好地解释解释。客人也是会谅解的。”

“遇到交警，不要吵，不要争，你是争不过他的。一般来说，司机多多少少会有点违规，他要抓你一点什么还不容易吗？偷偷塞一包烟，赔个笑脸，说两句好话。警察一看我们小女孩来求情，心多半会软下来。我再让司机多说几个对不起，说明一下原因，罚款最多也不过就是二十多块钱。要是像小马他们那样吵起来，团队走不了，还要多罚两百多块，这个损失可就太大了，司机也承受不了啊！司机心情不好，脾气就大，还不知道又会出什么问题！”

至于火车上的事，我觉得小马有点小题大做。只要等级没有变就算了。小马那么一吵。把列车员给吵毛了。等她的客人要咖啡的时候，列车员就说没有。可是我的客人要，就有！小马跑去质问他们。列车员一句话就把她给打发了：‘这些咖啡是我们刚刚从其他车厢要来的，她刚好来要，我们就给她了。如果是你来要，我们也给你嘛！’他们总是有理，你怎么能说得过他们呢！，

，经理对她们的话思考了很久，在周务会上说：“导游员是旅游业的灵魂”并没有错，没有灵魂，胳膊是胳膊，腿是腿，成不了一个整体，跳不了舞，也演不了戏。但是，面对现实，导游员还是要更多地起“润滑剂”的作用，尽可能地减少磨擦。我们应该坚信，明天会更好。分析本案例讨论了旅游团对外部环境的依赖性。旅行社的旅游产品是旅游团的行、食、住、游、购、娱等活动，它需要许多其他旅游企业以及旅游相关部门(以下统称“合作单位”)的通力合作才能进行。尽管旅行社通过合同，得到“合作单位”的承诺，导游员在处理与“合作单位”的关系时还是会遇到重重困难。首先，合同不可能包罗万象，不可能事无巨细都一一列出。其次。合同履行有一个“县官不如现管”的现实。“现管”的不合作在“合作单位”是一个“小问题”，而对于旅游团来说，就是一个会引起全团游客严重不满的大问题。再其次，旅游产品的生产和消费是同时进行的，发生在任何一位工作人员身上的问题，都会立即对旅行社的旅游产品的形象和质量产生影响。与物质产品相比，旅游产品质量问题的事先预防和事后补救都要困难得多。最后，“合作单位”的工作人员是旅行社“管不着”的人。在供求关系不平衡的情况下，旅行社还“有求于”某些“合作单位”。旅游团活动对外部环境的高度依赖性，要求导游员能及时就地处理各种问题，不仅起灵魂作用，还需要起像小徐那样的“润滑剂”的作用。

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](http://www.100test.com)