

导游多维心理分析案例004：夸客人可不能这样夸 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\\_39970.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_A4_9A_E7_c34_39970.htm) 屠感到特别委屈，她做导游一向认真负责，而这次，客人却给了她两个字：虚伪！小杨问小屠：“这个团是不是有什么特别的地方？”小屠说：“这个团一到，我就向领队了解情况。领队说他们比较浮躁，喜欢听好话。我想，这好办，游客比较浮躁，我的工作就仔细一点；喜欢听好话，我就多说一点夸奖、赞扬他们的话。所以，我就特别注意去发现游客们有什么值得赞扬的地方，一有机会就赞扬他们一下。”小方走过来对小屠说：“那天游太湖，我跟你一条船上，你赞扬他们的那些话，听起来是有点儿‘那个’。当然喽，我也觉得这个团的客人比较喜欢找事。你大概是为了‘软化’他们，就不停地赞扬他们，但是，我的感觉，一个是夸得太多了，一个是夸得有点过了头。比如，有位客人穿龙袍拍照，你是这么说的：‘先生，您一看就像个皇帝！您看您这个气度，胸有成竹，处变不惊’。小屠，是不是这么说的？”小方接着说：“还有一些你夸别的客人的话，也不是不可说。偶尔说一下，客人不会在意。说得多了，恐怕客人就会有想法。像后来你在船尾帮客人拍照，客人告诉你怎么选景，还示范了一下，你又把人家恭维一番。我记得你的话里有‘功底深厚’，还有什么‘思维严谨’、‘情趣高尚’。当时那位客人就对你说：‘有那么好吗？’你记得不记得？”小屠说：“我是说过这些话。俗话说，好话千句不伤人嘛！再说，这些话我平时也说过嘛！像赵大哥，我就说他胸有成竹，处变不惊。我还说过你思维严

谨嘛。也从来没有谁说过我虚伪呀!”小方说：“我觉得这里有个重要的区别。对赵大哥，你有长期的了解，他有许多事情让你觉得他的确是胸有成竹，处变不惊，可是对于那位客人，你凭什么说他胸有成竹，处变不惊呢?我看那位客人倒是很有福相，你要是说他有福相，不会有问题。”小杨说：“我觉得小方说得有道理。对长期相处的人，和对初次见面的人，夸他什么应该是有所不同。再说，对你这个人，我们都很了解，即使你说得不太恰当，也不会有什么怀疑。客人就不一样了，他们对你不了解，只能根据你说的话来评价你了。本来你是想让他们高兴，多夸夸他们，可是因为他们不了解你，所以就很难说他们会怎么想了。你说是不是?”小屠说：“听你们这么一说，我倒真是应该好好想一想了。”

分析本案例讨论不同群体条件对赞扬的影响。赞扬是导游员最常用的交往手段，小屠的失误在于他把旅游团当作工作单位，用赞扬同事的方法去赞扬旅游者，造成他们对小屠的赞扬动机产生了怀疑。人们判断赞扬动机主要从三个方面入手，1、与赞扬者的关系。这是从双方社会关系的稳定性考虑的。工作单位内人际关系稳定，行为规范明确，社会交往面广泛且有相当深度，社会角色都比较明确，即使过分地赞扬他人，人们也会根据赞扬者的长期表现对他的动机做出恰当的评价。旅游团是临时性松散性组织，人际关系脆弱而不稳定，旅游者无法根据自己与小屠的临时关系判断小屠赞扬的动机，他们只能根据自我形象去推断小屠的赞扬动机。2、赞扬内容。旅游者一般不会表现出人品、为人等深层次的内容，而是表现出个体表层形象的东西，如服装、首饰、容貌等等。对于这一点旅游者有相当的“自知之明”。当他人赞扬的

时候，旅游者就会根据表层的自我形象对赞扬进行评价。小屠的赞扬已远远超出旅游者的表层的自我形象，这样，他们就觉得小屠的赞扬不符实际。

### 3、赞扬方式。

它主要包括赞扬对象的范围和赞扬的次数。小屠为不让客人“挑刺”，“一有机会就赞扬他们一下”，造成小屠“见一个赞扬一个”，“今天说好，明天说好，后天还说好”的赞扬方式。让旅游者觉得小屠的赞扬像在卖廉价商品。结合他们与小屠的关系以及小屠赞扬的内容。他们便会对小屠的赞扬动机产生怀疑，给他“虚伪”的评价。表扬旅游者是微妙的艺术。导游员赞扬旅游者要根据人们社会认知的特点，在与旅游者接触不到三天的时间内，最好根据具体事例、旅游者的服饰、容貌等等表层形象进行赞扬，不要涉及为人处世、自我修养、世界观、人生观、价值观等等深层次的内容，也不要对民族特征和生活习惯进行赞扬。

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)