

导游多维心理分析案例069：有不懂的就来问我吧 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\\_39978.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_A4_9A_E7_c34_39978.htm) 陆小姐是从业七年的领队，由于业务熟悉，对大陆情况了解，以及个性方面原因，使她对大陆的同行人态度不够友好。导游员听说是与陆小姐合作，都不免心里发毛。这一次，赵先生出全陪，他事先了解了陆小姐的情况，打定了主意。在上海，陆小姐带团走出国际机场，见到了赵先生，上下打量了一番，带着审问的口气问道：“你就是赵某某吗？”赵先生答道：“是的，我是某某旅行社的导游员，是这一次与您合作的大陆全陪。”“你会讲广东话和英语吗？”“可以讲，不过我是自学的，讲得不好的地方请您多多指教。”“怎么来了这样一个全陪！你做了多长时间？”“做这一行才三个月。初次见面，请多多关照！”“那么你懂不懂这一行的程序？”“我社派出的导游员都是经过严格的培训和考核的，请您放心！”“才做了这么几天，就以为什么都懂了吗？骄傲可不好啊。”“对，您说得很对。虚心使人进步，骄傲使人落后。”“好了好了，不说这些了。到停车的地方大概还有十几分钟，我先给你讲一讲，以后有什么问题就再来问我好了！”在去停车场的路上，陆小姐大声地对赵先生说着带团的程序和要领。赵先生一边招呼客人，一边聆听陆小姐的“教导”，没有表现出丝毫的反感。等客人全都上了车，陆小姐拿起话筒，说：“各位。到目前为止，这次我们的行程完全是按预定计划进行的，各个方面都没有发生任何变化。惟一遗憾的是，我们的全陪是一位才做了三个月的导游，可能会在某些方面会照顾不周，请

各位多多包涵。有什么问题可以来和我商量。”赵先生依然心平气和。由于赵先生在上海兼做地陪，他就向客人介绍起上海。赵先生一讲解，陆小姐就发现他根本不可能才出道。可是为什么他要说才做了三个月呢？陆小姐心中疑惑，但也没有说什么。北京是最后一站。在酒店里，赵先生正配合陆小姐分房，忽然，一群来自美国的游客过来围住了赵先生。陆小姐听见他们七嘴八舌、非常兴奋地说：“赵先生，您好！我们又见面啦！”“刚才我们还在和我们的领队说起您呢，想不到您就在这里呀！”“赵先生，您好！我是这个团的领队，能够认识您，非常高兴！他们告诉我。上一次到中国来旅游的时候，那位全陪赵先生真是了不起呀！我正想有机会能见见您呢，没想到在这里就见到啦！”在团队离开北京的前一天晚上，陆小姐主动邀请赵先生来咖啡吧交谈。陆小姐说：“赵大哥，真是对不起您了！我在上海把您训来训去的，您的涵养真让我佩服。但是，您为什么不把您的真实情况告诉我呢？让我出了这么大的洋相！”赵先生说：“我想，最重要的是你和我的目标都是一样的。带好这个团队，这对你我，对双方旅行社都是最重要的。如果我告诉你，我已经做了十几年，还是什么‘十佳’，我们的合作就一定能成功吗？再说，如果我真的只做了三个月，难道我们的目标就不一样了吗？就不该合作了吗？这一次客人很满意，给了双方旅行社很高的评价，这是沿途地陪、司机与我们共同合作的结果。沿途的地陪都是我的好朋友，合作的时间都在十年以上了。他们都没有对你讲起我的事情，这是我让他们不要讲的。‘十佳’不‘十佳’有什么好说的呢？争长短、比高低又有什么用呢？最重要的还是齐心协力带好团，而这个目标的实现就在于我们服务人员之

间的合作 合作者长胜!您说是不是呢?” 陆小姐没有再说什么，她转移了话题。但是，从此以后，她与大陆全陪合作的态度有了很大的改变。分析本案例讨论如何调控交往对方的“自我认知”。人的行为改变不外乎人的内外两个方面。在外部的压力下，人的行为改变只是从众、服从、顺从。要达到内化，必须依赖人的自我认知的改变。自我认知是指人对自己的心理特点、个性品质、能力及自身社会价值的自我了解和自我评价。像本案例中的陆小姐这样的领队为数不少。他们严重地干扰了导游员的正常工作。在导游员与旅游者之间造成一种隔阂，严重地影响导游员服务技能的施展和服务动机的表达，严重地影响导游员的声誉和旅行社的声誉。由于他们业务相对熟练，还扮演合作方的“企业代表”角色，因此，采用外部压力的方法常常会起到相反的效果，最终偏离为整个旅游团服务的目标。本案例中的赵先生是从调节陆小姐自我认知入手达到让她自我反省的。对于陆小姐的咄咄逼人，赵先生避开其锋芒，用自己的谦逊使陆小姐放松了对其自我狂妄的警觉，让她的自我狂妄走到极点，然后再让她在与赵先生的比较中引发自我反省，发现自我狂妄的危害，然后导入“合作者长胜”的观念，促使陆小姐改变对大陆同行的态度。人的“自我认知”改变往往依赖于自己与他人的比较，而比较又是以比较对象之间有足够大的“差值”为前提的。陆小姐之所以能开始反省自己。正是因为她的狂妄自大与赵先生的谦虚之间有一个非比寻常的“差值”。有的导游员可能会采取与赵先生相反的做法。与陆小姐一见面就让她知道自己有十几年的带团经历，还获得什么荣誉。结果呢?一是陆小姐如果是自尊心极度扭曲的人，她一定会在“应战”

的行程中造成服务人员之间冲突不断，“两败俱伤”；二是陆小姐如果考虑到赵先生“非等闲之辈”而有所收敛，那么，她就可能看不到她与赵先生的巨大差距，也就不会有自我反省。问题只是沉于水下，在她与其他导游员合作中会再次浮出来。最终影响的还是旅游团中的旅游者、合作的导游员和合作的旅行社。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)