

导游多维心理分析案例066：赵大哥怎么变得里嗦 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_39984.htm 小葛对小陈说：“赵大哥有时很背，老是在重复对方的话!那次我和赵大哥一起当地陪。那位团长兼领队，姓江的，心病很大，什么事情都觉得我们在搞些小名堂骗他，说话也比较呛人。全陪被他搞得焦头烂额，能不理他就不理他。我想：这个团是他公司的客户，他既要让客户满意，又不想让公司的开支太多，也可以理解。可是你也得合情合理才行啊!搞得谁都不痛快，对你有什么好处?”说来也怪。江先生碰到赵先生就好像变了一个人，有什么要求，都能痛痛快快地说出来!该去的商场也去了，应该加的景点也加了，最后。客人都说就数这一站玩得开心。“我注意到团长的变化，就留心看赵大哥是怎么跟他打交道的，想从赵大哥那里‘偷’点高招。谁知道，也没有看出赵大哥有什么高招，反倒觉得他说话啰里嗦的，老是在重复团长的话：‘您的意思是……’‘如果我理解得不错的话，您是指……’一点都不像他平时在办公室里说话的样子。看起来，赵大哥这‘里嗦’里还真是有点奥妙……”他们看到赵大哥在看资料，就过去请教。赵先生说：“这是用教训换来的经验哪!我刚做导游的时候，有一次领导同志在国宾馆宴请客人。席间有一位客人很不高兴地对我说：‘这样的地方也能叫做国宾馆吗!’我当时认为他可能觉得宴请标准低。事后才知道，原来是服务员撤盘时把菜汁滴到了他的礼服上，他就这样在宴席上坐了一个多小时。当时我能紧接着说一句‘您的意思是……’我想他会告诉我什么事，我也就可以让

服务员及时弥补自己的过失了。后来我就特别注意，如果没有听清楚客人的意思，又不便直截了当地问的时候，就把他的话重复一遍。像刚才那位江先生，曾对我说：‘我想今天晚上给他们来个有水的惊喜。’什么叫‘有水的惊喜’。如果我对他说：‘您说什么？我听不明白！’他的兴致一下子就被打下去了，面子上也下不来。所以我就重复他的话：‘您的意思是今天晚上要让客人来一个有水的惊喜？’我有意把‘有水’两个字强调了一下，他就给我解释，‘有水的惊喜’是说他准备晚上让客人去游西湖。这样我就可以帮他安排，他自然是满意我了。“其实你重复客人没说清楚的话，客人是特别愿意和你说。他觉得你很重视他，这样，你和客人的心理距离就拉近了，有什么事情也就都好办了。”分析本案例讨论“复述对方的关键性言语”方法。由于个性不同，交往双方对对方言语的理解会有差异，而有些事情的反复询问会造成对方的尴尬和猜忌。这时，“复述对方的关键性言语”是改善这种交往挫折的有效的方法。这种方法的好处是：首先，能体现出导游员对旅游者的尊重和重视。其次，有助于导游员完整地、正确地理解旅游者所说的话。最后，促使旅游者作更清楚、更准确的表达。采取“复述对方的关键性言语”作法时需要注意以下三点：第一、需要复述的只是“关键性言语”，它们是与旅游计划、旅游活动和人际关系有关的言语。第二、要用自己的话来复述对方所说的话的意思。第三、复述要自然，明白。一般采用“您的意思是……”或“如果我没有理解错的话，您是指……”这一类的方式复述。不要采用“拐弯抹角”的方式来复述，让旅游者产生新的误解。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