

导游多维心理分析案例057：小皮帽与龙井茶 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/40/2021\\_2022\\_\\_E5\\_AF\\_BC\\_E6\\_B8\\_B8\\_E5\\_A4\\_9A\\_E7\\_c34\\_40001.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/40/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_A4_9A_E7_c34_40001.htm) 小梁和小洪在一起讨论，怎样才能让客人做一件事，或者不做一件事。小梁说：“有一次，社里安排我这个团到w餐厅去品尝海派风味。地陪刚一宣布，有几位客人说他们更愿去D餐厅。我不想让他们去。我就说：‘D餐厅的名气是不小，可是我从来没有去过，不知道它究竟怎么样……’不等我说完，就有一位客人说：‘梁小姐，你放心，那家餐厅我去过，非常漂亮，菜的味道也很好!’原来全团许多客人都在D餐厅吃过饭，我劝他们是没用的。最后，还是把团队拉到D餐厅吃了晚饭。”小洪说：“我带的团到了G市，地接社安排夜游L江，可是团里有几位客人就是不肯去。一问才知道，原来他们曾经来过G市，夜游L江时被当地人‘宰’过。”小梁说：“对，有时候情况是比较复杂。我曾经遇到这样一件事：有位客人以前在x市B景区的商场买过一顶小皮帽，非常满意。这次又到了x市，他还想去老地方再买一顶。到了那里，我一看就知道是假货，就提醒他不要买。可是他不信，说上一次就是在这里买的，不会有错的。我就对他说：‘这一次和上一次不一样，时间不一样，摊主不一样，小皮帽也不一样。你最好还是去找原来那位摊主。’他听我的话，就没有在那里买。回到酒店，另一个团里在那里买了小皮帽的游客大呼上当，原来他们买的小皮帽被空调暖气一烘，绒毛直往下掉。我的那位客人对我是大为感激呀!我想，如果我当时只说那种小皮帽如何如何的不好，那位客人恐怕是听不进去的，因为他买过呀!

我一连说了几个‘不一样’，他就觉得我说得有道理了。”小洪说：“看来你的经验还真不少。还有什么?索性一起都说了吧!”小梁说：“有些事情放在一起想一想，还真是很有趣。就说上星期的那件事吧，我团里的那些客人以前在龙井村买过龙井茶，我想他们这一次又到了龙井村，肯定还要买呀，可是这一回介绍茶叶的小姑娘是个新手，介绍得结结巴巴，客人听了就有一点犹豫。后来我就对他们说。你们上次买茶叶的时间也是在这个季节，也是这个地方买茶叶，也是这家茶叶公司，只是这一回介绍茶叶的服务员换了。俗话说，‘铁打的营房流水的兵’，部队是这样，公司也是这样吧，不会因为一两个介绍员的流动就全都变了样，结果客人买了许多龙井茶叶。”小洪说：“噢，我明白了!不让他买小皮帽呢。就强调几个‘不一样’；让他们买茶叶呢，就强调几个‘一样’。对不对?”

分析本案例，以及案例58、59、60讨论如何应用班杜拉的“自我效能论”原理调控旅游者言行。本案例讨论如何利用经验。在某一特定情景中的行为所带来的成功喜悦和失败痛苦都会给人留下强烈、深刻的印象，成为人生的经验。当人们再次处于类似情景中，考虑是否要采取某种行为时，这些经验会起重要作用。成功经验会促使他再次采取这种行为，失败经验则会阻止他采取这种行为。导游员调控旅游者行为必须根据他们曾经的经验实施。当导游员希望旅游者采取某种行为时，应尽量让他们多回忆这种行为曾经给他们带来的好处。当导游员不希望旅游者采取某种行为时，则要尽量让他们多回忆这种行为曾经给他们带来的坏处。如果导游员希望旅游者采取某种行为，不仅要尽量让他们多回忆这种行为曾经给他们带来的好处，而且要强调现

在的环境条件与过去的环境条件是一样的。如果导游员知道旅游者有因采取某种行为而获得成功的经验，但现在又不希望他们采取这种行为，那就应该向旅游者说明，现在的环境条件已经与过去的环境条件不一样了，并对这个“不一样”加以强调。如果导游员不希望旅游者采取某种行为，不仅要尽量让他们多回忆这种行为曾经给他们带来的害处，而且要强调现在的环境条件与过去的环境条件是非常相似的。如果导游员知道旅游者有因采取某种行为而遭受失败的经验，但现在又希望他们能采取这种行为，那就应该向旅游者说明，现在的环境条件已经与过去的环境条件不一样了，并对这个“不一样”加以强调。注：“自我效能论”请参见案例41

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)