

导游多维心理分析案例058：这都是“榜样的力量” 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_40003.htm

小方和小陈也加入了小梁和小洪的讨论。小方说：“我这次带团到南京，地陪提议每人加十块钱，全团去夫子庙品尝风味小吃，同时也看一看秦淮风貌。这本来是个好建议，可是客人都犹犹豫豫的不表态。我心想，这些客人都是第一次到南京，不知道夫子庙是怎么回事，也难怪他们不敢表态。地陪是一位新手，看到这种场面不知道该怎么办。我正想帮地陪说两句，忽然，一位看起来比较有钱的客人问道：‘去夫子庙吃风味，那么，晚上这一餐的餐费呢？旅行社是不是退给我们？’地陪连忙说：‘是的。秦淮小吃费用比较高，所以我才提出来每人加十块钱。旅行社退的餐费，再加上每人十块钱，这样就可以吃一顿很像样的秦淮风味了。’那位客人听了地陪的话，指了指他自己和他夫人，举起手来说：‘就这样吧。算上我们两个。’他这一举手，全团的客人都把手举起来了。”小洪说：“还真是有点戏剧性啊！看来那对先举手的夫妇起了榜样的作用。”小陈说：“我也来讲一个关于‘榜样’的故事吧。那一次我做全陪，带团到了Y市。Y市那位地陪也太不像话了。对游客没有好脸色，也不好好导游，只晓得让客人购物。那一天客人已经买了不少东西了，他还硬要客人再去一家商店。有位客人忍不住了，就说再去商店就要投诉他。那位地陪马上不做声了。这样一来，大家都知道，导游害怕投诉。以后每到一地，他们就如法炮制；最后个别很不像话的客人还用到了我身上。好在绝大多数客人帮我说了话。事情闹到

这一步，也怪我没有及早采取措施阻止这个滥用投诉的连锁反应。不过，这也是‘榜样的力量’啊！”小方说：“其实榜样也可以为我所用的。那一次长江三峡正遇枯水，我那个团到重庆时刚刚停航。社里给客人提供了一个补救方案，让客人去成都游览，再坐飞机到武汉，不加收客人一分钱。当时客人拿不定主意。我了解到团里的客人听说住在同一酒店的其他团队，都已经按照补救方案去了成都，于是我就对他们说：这几个团和我们这个团一样。现在大游船都卡在下游，根本上不来。坐小船呢，担心安全问题。我们在这里干等着也不是个事。改去成都，还是很划算的。我听那几个团的客人都说：‘反正下一次还要来的，下次专门参加三峡七日游！’听我这么一说，客人纷纷点头称是。分析本案例讨论如何应用“自我效能论”原理中的榜样。当人们对某种行为的后果不能充分确定，对是否采取此种行为犹豫不决时，如果有人先作出选择，人们就会作出与那个人一样的决定。这就是群体中的“榜样学习”。“榜样学习”与在群体压力下的“从众”行为有着本质的区别。只有当人们认为“榜样”是“与自己一样的人”的时候，才会真正把他们当作自己学习的榜样。在这种情况下，榜样的作用是提高了人们的“自我效能感”，即认为“他能做到的，我也能做到”。当旅游者看到了榜样的成功，而导游员又希望旅游者采取同样的行为时，导游员应该指出旅游者与作为榜样的人是一样的，行为的环境条件也是一样的。当旅游者看到了榜样的成功，而导游员又不希望旅游者采取同样的行为时，导游员应该强调旅游者所处的环境条件与榜样所处的环境条件是不一样的。不应该说旅游者与榜样是“不一样的人”，不然，旅游者会觉得

，在导游员眼中的榜样是“优越”的，自己是“卑微”的。这对导游员十分不利。当旅游者看到了榜样的失败，而导游员却希望旅游者能采取同样的行为时，导游员要指出旅游者所处的环境条件与榜样所处的环境条件是不一样的，而且应该强调旅游者与榜样是“不一样的人”。当旅游者看到了榜样的失败，而导游员也不希望旅游者采取此种行为时，导游员应该强调旅游者所处的环境条件与榜样所处的环境条件是一样的。不要说旅游者与榜样是“一样的人”，不然，旅游者会觉得导游员小看他的能力，同样对导游员不利。注：“自我效能感”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