

导游多维心理分析案例050：“绝招”就是拉起小孩的手 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_40018.htm 小杜收到的表扬信也很多。经理发现，给小杜写表扬信的旅游团差不多都有小孩。经理问小杜：“你接待这些有小孩的团队是不是有什么绝招？”小杜不好意思地说：“哪有什么‘绝招’！还不是跟大家一样嘛！”经理说：“这样吧，你就说一下，当你到飞机场、火车站去接团的时候，如果接到有小孩的团队，你所做的头三件事是什么？”小杜拉起小孩的手，这时，他与小孩之间的“人际物理空间距离”已经等于零。这种“零距离”的人际意义一望便知，因为只有兄弟姐妹之间才会这样亲切地手拉手。小孩年龄小，缺乏自我保护的意识和能力，小杜拉起小孩的手，不让他们乱跑，这一行为显然具有要保护他们的人际意义。“亲切”和“受保护”是旅游者最深切的人际需要，也是认同同行者的基本标准。小杜拉起小孩的手所体现出的“亲切”和“保护”的意义极易使客人感动，他们与小杜之间的关系一下子就被拉近了，“像自己人一样”。导游员是为全团旅游者服务的，但服务时又经常是以为个别旅游者提供服务为基础的。如何使个别服务赢得大多数旅游者的赞同，是提高服务技巧的关键之一。一般说来。小孩是整个旅游团注意的中心，与小孩的交往能引起大多数旅游者注意。导游员照顾了小孩，也就拉近了与其他旅游者之间的人际距离。小杜看似不经意地拉起小孩的手，实际上是打开了与其他旅游者交往的方便之门。带小孩外出的旅游者不仅比其他旅游者疲乏得多，还常担心小孩的安全。在飞机场和火车

站这些小孩容易走失的场所，小杜拉起小孩的手，让小孩的父母有了安全感。因此。小杜的行为也具有“超前服务”的意义。 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