

导游多维心理分析案例049：白发老先生的一声咳嗽 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_40021.htm 小路带团很少有客人投诉，还常常有表扬信。经理决定带大家到景点上去看看小路是怎么带团的。大家在小路不知道的情况下观察了她带团的过程。许多人都觉得小路的导游也没有什么特别之处。然而，经理却从赵先生的笑容上猜到他已经看出了门道，于是就请赵先生谈谈自己的看法。赵先生说：“我觉得小路带团的诀窍并不在于景观的导游，而在于她和客人的交往。有一些细节，不知道你们注意到没有。比如，那位白头发的老先生咳嗽了一声，小路就赶紧上前去和他说了几句话。我不知道他们说的是什么，但是。从那位老先生和周围几位客人的表情可以看得出来，他们对小路说的话是表示了感激和赞赏的。”经理说：“等小路把团送走以后，我们再问问她说的是什么呢！”过了一天，小路又拿着表扬信回到办公室，赵先生就问她那天对那位白头发的老先生说了些什么。小路想了想说：“也没有说什么呀，我只是问问他，是不是伤风感冒了，要不要去医院看一看？就是这些话吧！”赵先生对大家说：“你们看，这就是小路带团的诀窍！那位老先生咳嗽了一声，小路就赶紧跑过去问他是不是伤风感冒了，要不要去医院看一看。这叫什么？这就叫‘超前服务’！”分析“超前服务”是指在旅游者尚未意识到自己的需要，或虽已意识到自己的需要，但尚未公开表达的时候，服务人员就去提供他所需要的服务。“超前服务”能够很好满足旅游者的“心理服务”需要，能很好地表达导游员的服务动机，改善导游员在

旅游者心目中的服务形象，使导游员的其他服务行为更能得到旅游者的认同。在旅游团内，“超前服务”的服务点应落在旅游者的安全、归属和尊重的范围内，这会使“超前服务”事半功倍。在本案例中，小路团里的白头发老先生咳嗽了一声，这极有可能是他生病的前兆，极可能有就医的需要，即使他还不需要就医，他也一定需要人际关怀。在老先生还没有开口，甚至还没有意识到自己有什么需要的时候，小路询问不仅体现出“我会为您的就医作出安排”的服务功能，还体现出人际关怀和“时刻准备服务”的态度。从服务的“落脚点”上讲，小路的“超前服务”均落在安全、归属和尊重范围之内。形成“超前服务”的关键是要赶在旅游者开口之前。如果旅游者已经开口，他会认为导游员此时提供所有服务都是“理所当然”的，并不超出他的期望。“超前服务”在“公开交往”的环境下进行，要比在“个别交往”的环境下进行效果更好。本案例中的小路就引起了老先生周围客人的“感激和赞赏”。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