

导游多维心理分析案例047：为什么好导游也被客人投诉 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_40024.htm 旅游旺季过后的投诉分析会上，导游们谈到了针对各个地接社导游员的投诉。小宋说：“我的全程团两封投诉信所投诉的这两位地陪已经从事了多年的导游工作，经验很丰富，以前客人给他们的表扬信很多，可是这一次却遭到客人的投诉。”赵先生问小宋：“被投诉的是不是倒数第一站或者倒数第二站的地陪？”小宋说：“是啊！”赵先生说：“这就对了！我带的全程团也有三封投诉他们的信。我看他们的工作都很细致，其中有一位还是全国的优秀导游员。我看他们的服务工作也没有什么失误。可能是他们的工作非常好，地接社就把他们当做‘镇山之宝’，让他们一个团接一个团地连轴转。将近两个月了，他们没有休息过一天了，能不疲劳吗！就说那位宋先生吧，在北京十三陵的时候，累得鼻血都流出来啦！说实在的，我明显地感觉到他精神状态不佳，给人的印象就是没有什么热情。有客人在私下对我说：‘这个人怎么这样一副态度！’我当时给客人解释过，可是客人对此并不理解，他们只能根据宋老兄当时的表现来判断他的好坏。你看，投诉信并没有说什么具体的事，但是字里行间，对北京这位宋老兄的服务态度是颇有微词啊！”小阿说：“这也巧了。我的团里被投诉的那个地陪也是一个老导游，他也是很长时间没有休息了。同上半年我与他合作的时候相比，他也确实是少了点热情。”接待部经理说：“这次客人的投诉有它的特点，这就是身心的疲劳严重地影响了导游员的服务热情。人的精力是有限的呀，连

轴转怎么受得了啊?亏得我们这里业余导游员的后备力量比较大,不然的话,说不定你们也会背上几个投诉啊!这样吧,我们把这个情况总结一下,告诉各地的地接社,请他们一定要注意导游员身心疲劳的问题。”分析本案例讨论的是身心疲劳影响导游员与旅游者的交往。从旅游的发展史来看,旅游者在旅游中更多的是寻求精神需要的满足。精神需要的满足大部分是在高质量的人际交往中实现。如果导游员和其他服务人员旅游者缺乏热情,那么,这种交往反而会加重旅游者的不满足感。导游人员对旅游者缺乏热情,除了“服务态度”不端正之外,主要还有身心疲劳和“职业倦怠症”。导游员要表现出对旅游者的热情,就必须与旅游者保持一定数量、维持一定时间、具有良好互动的交往,这样,导游员的音容笑貌才能给旅游者留下鲜明的印象。导游员要做到这一点就必须有充沛的精力。如果导游员在旅游旺季连续带团而深感身心疲惫,有时候连团队的名称、接送时间、导游辞选择等等都发生混淆,更谈不上高质量的交往,又怎么能让旅游者感受到导游员的热情呢?“职业倦怠症”是指导游员长期从事缺乏变化的导游工作,导游中形成了一些“条件反射”,使得他们与旅游者之间的交往。从“利益交换”层面来看,该服务的都提供了,服务的过程是那樣的“熟练”;但从“人际交流”层面来看,显得简单、机械,严重缺乏应有的情感交流。导游员的“职业倦怠症”常常与身心疲劳交织在一起,严重地损害导游员的形象及其为旅游者所提供的服务。在本案例中,沿途各站导游员在旅游旺季中都感到身心疲劳,从总体上说,“热情”水平都是比较低的。旅游刚开始,旅游者对此印象不深。到了倒数第一站或倒数第二站,印

象“积累”起来了，再加上旅游者自身也感到疲乏，情绪比较急躁，思维变得比较偏激，投诉就有可能发生。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