

导游多维心理分析案例048：请带上配药用的鸡蛋 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_40025.htm 赵先生带团入住一家信誉比较好的三星级酒店，但是，它是该团行程中星级最低的一家。团队刚刚入住，就发生一件意外事故。团长过于自信，从两辆正在行进的行李车之间不到1米宽的空隙窜了过去，结果被行李车撞伤了脚脖子。酒店对事故处理得非常好，但是，赵先生非常担心客人会因为这件事怀疑旅行社判断酒店服务水平的能力，于是找到酒店大堂副理，商量下一步的举措。酒店也正在考虑如何进一步消除意外事件的负面影响，给客人留下更好的印象。经过讨论，决定采取以下措施：一、由酒店负责请医师为团长治疗；二、由赵先生负责收集客人对事故处理的意见和团长对治疗的意见，并及时反馈给酒店；三、团长离开酒店以后的治疗，由酒店出资配备所需的药品。团队离开酒店时，客人对于酒店对事故的处理十分满意。酒店不仅准备了团长继续治疗所需要的药品，而且特地准备了配药用的鸡蛋。当客人从酒店工作人员手中接过这些药品和鸡蛋时，顿感意外而又十分感激。在团队出境时，从赵先生手中的“反馈表”上可以看出，这家星级最低的酒店赢得了客人最高的评价。分析本案例和案例49讨论的是针对旅游者期望，如何提供“超值服务”。旅游者对旅游服务的评价不仅取决于服务的现实状况，还取决于旅游者在此前对服务所抱的期望。这一原理可以如下的公式来表达：对服务的评价=对服务现实状况的认知 / 此前所抱的期望 在“旅游者期望”案例的讨论中我们知道，旅游者对服务所抱的期

望是很难改变的，要提高旅游者对服务的评价只能是提高他们对旅游服务现实状况的认知。如何提高旅游者对旅游服务现实状况的认知呢？一种有效的作法是在时间和空间上扩大服务的范围，使旅游者觉得他们得到的服务是超值的。具体服务样式是“超前服务”和“延伸服务”。在本案例中，酒店不仅请医师为团长治疗，而且在团队离开酒店时，送上了团长继续治疗所需要的药品和配药用的鸡蛋，这就是一种“延伸服务”。从时间上说，酒店的服务一直“延伸”到旅游者离店之后。从服务的内容上说，酒店不仅准备了团长继续治疗所需要的药品，而且连配药用的鸡蛋也准备好了，这就超出了旅游者的期望。这家酒店星级最低，旅游者对它所抱的期望也比较低，而它的“延伸服务”提高了旅游者对它的“服务现实状况的认知”与“此前所抱的期望”的比值，因而提高了“服务的评价”。注：“旅游者的期望”请参见案例32“超前服务”请参见案例49 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