

导游多维心理分析案例036：住宿登记引起的风波 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_40063.htm 小周带一个16人的团

入住某合资大酒店，酒店总台需要客人的身份证件进行住宿登记。为了方便客人，总台小姐在收齐他们的护照以后说：

“你们先进房间休息一下，洗把脸。我帮你们填写一下住宿登记表。等你们去吃饭的时候，我把护照还给你们。”谁知道

客人既不答话，也不离开总台，就在边上看着她填表，而且每当她填完一个。客人立刻把一本护照收回。见此情形，

总台小姐对客人说道：“请放心，到你们要去吃饭时，我一定能……”不等总台小姐的话说完，一位客人冷不丁地说出

一句：“我们对这个国家没有信心！”听了这话，总台小姐的脸一沉，边上的一位行李员立刻就顶上一句：“对中国没有

信心?那你们来干什么!”那位客人二话不说，拿起意见表就写上这位行李员的工号，一连打了16个最差。在游览中。小

周问客人：“你们怎么会这样想呢?在中国大陆旅游是非常安全的。”客人说：“这个么，中国大陆的风景是非常不错的

，但是治安就很难说了。我们D市的中文报纸就曾经1羊细报导过，有一位游客在中国大陆旅游的时候，护照被偷走了，

最后花了一千美元才赎回来。”后来，小周在办公室里说起这件事。在同事们中间引起一番议论。有的说：“这些客人

看问题太片面了!”有的说：“行李员顶得对!”有的说：“现在有些地方也是不太安全。”分析本案例讨论的是“安全

危机”对旅游者认知现实的反作用影响。旅游者的安全认知包括社会治安状况是否良好，交通工具和各种服务设施是否

正常，服务机构和服务人员的行为是否可靠，等等。符合实际的认知依赖人们对认知对象及其所处环境的全方位的感知，以及由表及里、去伪存真的分析和思考。这一过程往往会受到情绪波动的干扰，特别是当人们感到有“安全危机”的时候，剧烈的情绪波动会让人们对实时发生恶性事件的概率的判断会出现“放大性偏差”，会把“可能发生”的事情当作“即将发生”或“正在发生”的事情来看待。在本案例中，小周团里的那些旅游者就是因为带着强烈的“安全危机感”，所以他们对那一家合资酒店的安全性的认知产生了严重的偏差，其严重的程度足以使人感到惊讶乃至气愤。他们不仅认为在该酒店也会发生如D市的报纸所报道的事件，甚至认为前台小姐要把他们的护照留下来填写住宿登记表就是“没安好心”。旅游者之所以会感到“安全危机”，可能是因为他们自身经历过某种可怕的事情，也可能是因为他们在报纸上读过有关的报道，甚至也可能纯粹是出于自己的想像。这时的导游员和其他服务人员应首先了解其“安全危机”是出于何种原因，再针对这些原因来进行疏导，这样做才是“釜底抽薪”。而案例中的那位行李员，其心情可以理解，但像他那样直接去“阻截”旅客的言行，其结果只能是“火上加油”。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