

导游多维心理分析案例090：他们加菜，我们也要加菜 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_40136.htm

小林的团队一共有十八位游客，阵线分明，其中的八位属于一个大家庭，其余的十位原来就是好朋友。就餐的时候，他们不愿意按人数九个人坐一桌，而按“关系”分成十个人一桌和八个人一桌。十人一桌的游客说他们比另一桌多两个人，菜不够吃，要求小林给他们加菜。当小林给十人一桌的游客加菜之后，八人一桌的游客则要求同等待遇。小林只好也给他们加了菜。小林这个团一共经过八个游览城市。除了早晨吃自助餐之外，每一天的中晚餐都要加菜。有时候。加了菜以后，只有一两位客人吃上一两口就不吃。对此，地陪和餐厅都很有意见。在西安的时候，地陪看到中午加的菜只吃了很少一点，实在是太浪费了，晚餐就没有再给客人加菜。当晚回到酒店，小林就收到给地陪的两封投诉信，分别是那两桌客人写的。小林知道，实际上地陪没有错误，问题是出在游客。但究竟是什么问题，小林一时还想不清楚。到了最后一站广州，正好碰到了赵先生，小林便就此事向赵先生请教。赵先生问小林，客人要求加菜的时候，用的是什么样的人称代词。小林说，客人总是说“我们”的菜如何如何，“他们”的菜如何如何。赵先生对小林说：“看来，你的团队里出现了‘帮派’。正对着干。要求加菜的真正目的并不是要吃那些菜，而是表示他们一伙的存在，要别人尊重这种存在。”分析本案例讨论如何判断旅游团已经存在“亚群体”及其影响。通常，可以根据以下两个线索去判断旅游团是否已经产生“旅游

团亚群体”：第一，从旅游者提出服务要求的言语上可以看出，由于要求服务的“主体”已经由个人变为群体。他们不再说“我要……”，而是说“我们要……”。在本案例中，赵先生就是根据这一变化而断定小林的团队中已经形成“亚群体”的。第二，旅游者提出服务要求不是为了满足他们的“实际需要”，而是为了满足他们那一帮的““会尊重”的需要。本案例可看出“旅游团亚群体对抗”对团队活动及服务的影响有三个方面：首先，极大地增加了服务人员的工作量和服务成本。其次，破坏了旅游团的和谐气氛。使旅游变成了一系列的明争暗斗，有违旅游者旅游初衷。再次，导游员平息“亚群体对抗”的尝试都具有了“人际危险性”。每个“亚群体”都会把导游员不符本“亚群体”要求的言行，看成是支持对立“亚群体”的，进而采取种种过激的言行。如指责、谩骂，书面投诉乃至去当地旅游局直接投诉。

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