

导游多维心理分析案例088：这一次只能坐硬席 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_40145.htm 1989年4月，小杨的团要坐火车从N市到H市。由于种种原因，他们的软席被改成了硬席。在火车设备和条件十分落后的情况下，坐将近九个小时硬席。旅游团一定会发生“骚动”。小杨决定赶在“骚动”发生之前做好工作。小杨首先想到领队和团长。他知道，领队比较了解国内情况，团长是“中心人物”，做好了他们的工作，也就做好全部工作的一半。怎样做工作呢？小杨想：如果把这个情况拖两天，到了火车站再告诉他们等于没有做工作。还是现在把情况实事求是地告诉团长，告诉其得失。团长会把这个消息传给其他客人，现在离坐火车还有两天，客人一定会有反应。一方面，我能看清楚客人是什么反应，再去有针对性地做工作。另一方面，客人在两天内可能已经把不满的情绪发泄得差不多了，我再正式去做工作会比较容易。小杨找到领队和团长。领队表示理解。团长却说：“怎么会这样！换另一班火车行不行？”小杨说：“我也不愿意这样，当地旅行社也尽了最大努力。火车班次是这样，白天到H市只有这一班，其余的都是晚上的慢车。慢车每一个小站都要停，中午一点多上火车，第二天上午十点钟左右到，车上睡觉成问题，也没有洗澡的地方。如果改乘第二天的火车，恐怕在N市的住宿成问题。您在酒店里也已经看到了，有许多游客就是拿一条毛毯在餐厅的椅子上过夜。这里没有高速公路，坐汽车去时间又比火车长。不如坐火车，还可以走动一下，上洗手间也方便。我担心的是，万一我们不坐这

一班火车，有没有可能再拿到第二天去H市的火车票?N市有没有符合住宿标准的酒店?在H市游览的时间够不够?”团长仍很生气地说：“我不能答复你，我还要和其他人商量后才能决定。”小杨诚恳地说：“真是对不起!我们社里准备在N市给你们增加一次当地风味，在H市给你们安排仿宋风味餐，作为对你们坐这次硬席的补偿。再说，这次的硬席车厢和普通游客坐的不一样，是当地旅行社想了很多办法，终于在铁路部门的协助下，调来的一辆硬卧车厢替代的，虽然没有软席那么舒适，但是途中疲劳的时候可以睡一睡。其他设施和软席没有什么大的差别。对了，它和软席一样是不准抽烟的。还有另外两个团和我们一起走。”团长脸上的愠怒有所缓和，对小杨说：“你们还是要努力想办法。我们在N市还有两天，你们要想尽一切办法让我们坐上软席。”小杨紧接着说：“您放心，当地旅行社在火车站有一个办事处，一有退票会立即拿下。”在接下来的两天游览中，不少客人纷纷来问小杨关于坐火车的事情。小杨按照与团长所讲的内容，逐一向他们作了解释，并把旅行社所采取的一些补救措施一一作了介绍。到了第三天，在团队去火车站的路上，小杨再次向客人说明有关情况，让他们知道，虽已竭尽全力。但这一次只能是坐硬席了。客人没有发生情绪波动，平静地上了车。

分析本案例讨论利用“回返效应”阻止了“旅游团骚动”形成。“回返效应”，是指先向“效应作用对象”传递高强度“恐惧唤醒信息”，让事件引起的情绪动荡提前释放，进而使他们对事件的认知过程向理性回归，改变原来态度。有人将这一过程称为“时间换态度”。“回返效应”的产生，使“理性解释信息”很容易被输入到当事者的认知过程中

去。如果在“理性解释信息”具有扩大认知范围，增加新的认知因素等等成分，当事者后来的态度会与他们先前的态度有很大的不同，甚至是“一百八十度的大转弯”。利用“回返效应”最好先把信息传递给少数旅游者，再由他们去传递给其他旅游者。这是有意地利用信息在传递的过程中将会被改造的原理。当旅游者先得到有所失真的信息，后来才得到真实的信息，这时他们会特别相信后得到的信息，这就使“回返效应”的作用倍增，使他们的对事件的认知更加理性化。

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