

导游多维心理分析案例086：小陈把客人分为四大类 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_40151.htm

小陈说：“以前我们常常用职业、年龄、性别和性格等等来判断游客是什么样的人，这样虽容易判断，可是不实用。我觉得把客人分为‘聪明的’和‘不聪明的’倒是比较实用的。“有一部分客人见多识广，多半有比较高的学历，从事过多种职业，去过很多地方，遇事总喜欢问‘为什么’，这就是‘聪明’的客人。而另外一些客人，多半学历比较低，年龄偏大，或者年龄还很小，没有见过什么世面，遇事容易受别人的影响，这就是‘不聪明’的客人。“对这些‘不聪明’的客人，你跟他们讲前因后果，讲如何补偿，他们很不容易听明白，他们对眼前的利益看得比较重，对长远利益就考虑得不是那么多。其实，你不必太多地对他们讲这些，主要跟他们讲，如果不听你的安排，其后果对他们是如何的不利。只要你对自己所作的安排显得信心十足，他们就会听你的。“对‘聪明’的客人，吓唬是没用的，他们与‘不聪明’的客人正相反，你必须把两个方面的内容都讲清楚。”

听到这里，赵先生问小陈：“除了‘聪明’和‘不聪明’之外，你有没有发现客人在行为方式上也有所不同呢？”

分析本案例讨论“旅游团骚动”的劝导工作如何针对旅游者人格特征问题。实践证明，判断旅游者人格最有效的是从认知能力和气质入手。认知能力是指个体认知事物和事件的能力。旅游团发生“骚动”时，旅游者认知能力主要表现在两个方面：一是对引起骚动的事件给自己带来直接或间接的利害得失的判断力；二是对事件

的来龙去脉、前因后果，对旅行社作出新的安排的目的和意图，对旅游者和旅游团所追求的价值和目标，以及旅游者个人和旅游团的关系等的理解力。判断力和理解力比较强的，就是小陈所说的“聪明”的旅游者，这些旅游者一般对事情发展作出正确的预测。这两种能力都比较弱的，就是小陈所说的“不聪明”的旅游者。旅游者认知能力的高下，一般可以根据他们学历的高低、社会阅历的深浅和与人交往的技巧是否纯熟来判断。气质有许多分类。根据行为方式分为“外向”和“内向”两个类型的方法便捷高效。行为方式可根据人的动作速度、动作幅度和行为目标变换频率作出判断。外向的旅游者一般表现为思维敏捷、开放，行动迅速，极少后悔，活动范围广泛，变化多端，旅游活动中，善于提问和回答问题，好说，不守时，活力维持时间长，观瞻范围大。内向的旅游者一般表现为思维迟钝，思想保守，行动缓慢，经常后悔，活动范围窄而深，变化少，旅游活动中与外向旅游者的表现正好相反。学习心理学中有关划分人格类型的理论知识是完全必要的。但不可拘泥于教科书上的划分。对于导游员来说，最重要的是实用性和效率。本案例中小陈把旅游者分为“聪明而外向”、“聪明而内向”、“不聪明而外向”和“不聪明而内向”这四大类，看似过于简单，却不仅便于操作，而且能使自己所做的劝导工作条理分明、切实有效。注：“气质类型”请参见案例II 案例87 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