

导游多维心理分析案例085：光吓唬不行，光讲道理也不行

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_40153.htm

小洪听说小陈平息了一场因为换酒店而引起的“旅游团骚动”，一定要小陈介绍经验。小陈说：“要把客人分割开来，这你都知道，不必再说了。但这只是第一步，下面一步也同样是关键，就是用一些什么样的话去劝说。”小洪说：“这正是我想知道的，你就赶快说吧！”小陈说：“以前，我总是对客人说，如果他们不肯按照新的计划做，将会有什么样的后果，像什么没有飞机票啦，没有火车票啦，酒店住不上啦，旅游行程被打乱啦等等。我原来想，把这些事情一讲，客人肯定害怕，就会听我们的安排。谁知道不是这么一回事，并不是所有的客人都能被你吓住的。每当我这样说的时候，总是会有一些客人表示反感，有时候他们还跟我吵起来。弄得我有过几次投诉！“后来我就换了劝说内容，向他们说明我们旅行社将如何给予补偿，像什么加餐啦，提高酒店的等级啦等等。我也给他们讲突发事件的前因后果，如实地讲，还讲我们是如何克服困难的，是如何想方设法把大家的损失减到最小的。我想，吓不住你，讲道理总可以吧！可是，这样讲，对一部分客人有用，对一部分客人还是没有用。你说给人补偿，他得寸进尺……”小洪着急地说：“嗨，说了半天，还是没说到底应该怎么讲啊！”“别着急，听我接着说。再后来嘛，我就把这两方面的内容合在一起说。这样一来呢，客人就变得比较听得进去了。你要问我到底是怎么讲的，这一次，我就是这么讲的！”小洪说道：“哦，两个方面的内容都要讲！一方面是侧重于

讲后果的严重性，另一方面是侧重于讲来龙去脉以及如何补偿。这样一来，效果就特别好。嗯这是个好注意。”小陈对小洪点点头。这时，赵先生在一旁笑着说：“小陈你是不是想留一手啊？你的经验就只么一点点吗？”

分析本案例讨论调控“旅游团骚动”中劝导工作的调控信息选择。可供选择的“调控信息”分为“恐惧唤醒信息”和“理性解释信息”。

“恐惧唤醒信息”，是指用来唤醒旅游者恐惧的信息。这类信息是要让旅游者重新评估将要遇到的问题和自己解决问题的能力(包括对行为后果进行“再解决”的能力)，这是用一种外部压力迫使旅游者考虑旅行社的安排，主要是针对旅游者的行为意图的。当旅游者拒绝旅行社的安排时，往往对后果估计不足，也就是说他们对后果的恐惧还没有被“唤醒”。这时，导游员就需要用“恐惧唤醒信息”来进行调控。

“理性解释信息”，是指能够对事情作出“合理解释”的信息。这类信息是针对旅游者的价值观和信念，而价值观和信念正是人的态度的“内核”。通过影响“内核”来改变态度，另一方面，“理性解释信息”还作用于旅游者行为意图中的自我能力的认知，通过改变旅游者对自己能力的评价而改变旅游者的意图。它主要包括触发“骚动”事件的原委，服务人员的动机，客观条件，新的计划，如何补偿等等。当旅游者对触发“旅游团骚动”事件的处理存有疑惑的时候，导游员就需要用“理性解释信息”来进行调控。

“骚动”中的旅游者对导游员的劝说有一种自发的抵抗，当单独用“恐惧唤醒信息”劝导时，旅游者常常用自己想象的“道理”来抵抗。反之，单独用“理性解释信息”劝导时，亦用想象的“道理”来抵抗。因此，导游员应该同时用两类信息进行劝导。

当然，人的差异，对这两类信息的敏感度不一样，我们再另案讨论。调控信息的选择要注意三点：1、“恐惧唤醒信息”的传递要尽可能运用形象化的语言；“理性解释信息”的传递则要尽可能运用简洁的逻辑推导。2、实事求是，既不能凭自己的主观想象去吓唬旅游者。也不能用自己的主观推测代替客观事实去蒙骗旅游者。3、信息内容要避免与旅游者的自尊心产生对抗。注：欲知小陈还有哪些成功的经验，请继续阅读案例86、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