

导游多维心理分析案例084：我们也学学阿凡提 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\\_40155.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/40/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_A4_9A_E7_c34_40155.htm) 小龚带的团按计划应该人住x市某一座四星级酒店。由于X市市政府临时征用该酒店，地接社不得不把团队安排到卫星城市的一家等级较低的酒店。游客听到这个消息，大为不满。小龚意识到，一场旅游团的“骚动”已在酝酿之中了。小龚知道，对旅游团的“骚动”，必须在“酝酿阶段”就加以阻止。最好的办法是把客人分割开来，再分别进行劝导。然而，要去卫星城市必须坐旅游车，这就使旅游团无法加以分割。怎么办呢？小龚很快就有了主意。首先，小龚在车上组织游客开“演唱会”，让大家把这几天旅游中的异闻趣事编成小曲来演唱。这样，大家注意力一下子就被吸引过来了。唱了一阵小曲之后，小龚又讲了“阿凡提种金子”的故事，并让大家对这个故事发表评论。小龚注意到有一位客人发表了这样的评论：“阿凡提非常聪明，他用最小的代价获取了最大的利益。”小龚立即抓住这个有关“最小和最大”的话头，对客人进行劝导。小龚说：“我想了一下，我们现在住的宾馆是降了一颗星，但是，地接社已经准备了一顿当地非常有名的风味餐来补给大家。还有，这个卫星城市有一个新开发的主题公园，我们顺带也玩了。你们看，明天提前四十分钟出发，卫星城市离游览区近，节省二十分钟出来，计划上其他景点每个挤出五分钟。这样就有近一百分钟，可以好好玩一下这个主题公园，别的什么都不耽误。怎么样？我们也学学阿凡提，用‘一颗星’，来换‘风味餐加主题公园’？我这个提议怎么样？如果大

家没有意见的话，我们就这样定了，好不好？”大家都觉得小龚这个主意还真不错，纷纷表示“没意见”。最后，小龚对晚上的活动和明天一早的行程作了安排，又回答了客人的几个小问题。这样，一场有破坏性的“骚动”还处在“酝酿阶段”，就被小龚有效地制止了。分析本案例讨论平息“旅游团骚动”的“转移”方法。平息“旅游团骚动”最好的办法是“分割”，然而，有时“分割”的条件并不具备，这时就得采取“转移”的方法。转移的目标有两个：一是要转移旅游者对引起“骚动”的触发事件的注意，二是建立导游员调控“门槛”，让旅游者的认知过程沿着“认知平衡”的方向进行。在本案例中，小龚实现第一个目标是通过组织娱乐活动来转移旅游者对引起“骚动”的触发事件的注意。娱乐活动实际上是故意造成一种干扰，把旅游者的注意力从“骚动”的触发事件吸引到娱乐活动上。使旅游者之间不能再互相传递有关“触发事件”的信息。本案例中，小龚实现的第二个目标做得更为巧妙，他抓住一位旅游者所说的“阿凡提非常聪明，他用最小的代价获取了最大的利益”，作为旅游者重新认知饭店变化的现实的“门槛”。输入“风味餐加主题公园”等新的认知因素，降低原有“饭店星级”认知因素的重要性，提出用“一颗星”的代价，来换取“风味餐加主题公园”的更大利益的方案，达到“一个星换风味餐加主题公园，值！”这样的新“认知平衡”。“转移”法虽然有效，但它仍是一个“不得已而用之”的办法。对于导游员来说，旅游团毕竟是一个“黑箱”，“旅游团骚动”从“酝酿阶段”发展到“爆发阶段”变数难预料，“认知调控”虽然有效，但由于文化差异的存在，“调控操作”还是有一定风险的。

在条件允许的情况下，还是应该采用“分割”的方法来解决问’ ’注：“情绪感染”和“刺激增强”。请参见案例82  
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](http://www.100test.com)