

导游多维心理分析案例083：错失时机，寡不敌众 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_40156.htm 按计划小林的团队应该是晚上七点整在H市游湖赏月，但路上遇到了交通事故，到达H市的时候，已经是晚上八点半了，原来计划要坐的那班船早就开走了。小林和地陪先把客人带到餐厅去用餐，然后把情况通知了地接社。正当小林一边吃饭，一边等着地接社的决定时，他听到客人在餐桌上就不能进行游湖的事说三道四地议论开了。小林觉得客人有些议论也是正常的，就没有在意。吃完饭，小林刚刚走出餐厅，鲁太太就冲着他喊：“全陪，全陪!你过来一下。我们有话要正式地对你说。”小林走近客人，发现他们都绷着脸，觉得有些“不列头”了。鲁太太十分严肃地对小林说“你知道，今天是中秋节。团圆之夜，我们不在家里呆着，不远万里来到这里，为的就是游湖赏月。报名的时候，旅行社口口声声保证我们今天晚上一定能够游湖赏月。你今天必须给我们安排这个节目!”小林刚想解释，另一个游客就打断他的话，说：“你想说堵车吧?车是你们旅行社的车，走哪条路是你们旅行社定的。游船也是你们旅行社安排的，全都是你们旅行社的事!可能会遇到什么样的事，你们旅行社应该事先作好准备的。难道你们收了钱，就不管了吗?凭什么要我们来承担这个后果?”小林耐心地对客人解释：“我理解各位的心情，现在地接社也正在想办法。我们在这里要住两个晚上，今天不能游湖赏月，明天还可以去嘛，俗话说，十五的月亮十六圆……”“你他妈的说些什么呀!告诉你，再敢胡说八道，那就别怪我骂人!”说话

的是团队的“头”鲁太太，“八月十五中秋节游湖赏月，知道吧。过了十五，谁还去赏月!我知道。你们旅行社觉得再包租一条船费用太大，是不是?费用太大，就不让我们今天去游湖赏月，是不是?告诉你，如果今天晚上不给我们游湖赏月，我这里有全团的签名，我要去告你，告你们旅行社!我还要在香港报纸上把这件事登出来。你好好想想吧!你就把我的话告诉旅行社。”小林还想解释，鲁太太把手一挥，说：“别说了!这是我们大家一致的意见，对不对呀?”其他客人立即附和：“对”接着，还响起一阵掌声。

分析本案例讨论“旅游团骚动”的两个阶段。“旅游团的骚动”先要经过“酝酿阶段”，然后才进入“爆发阶段”。“酝酿阶段”，旅游者在该阶段中，一方面在互相传递着失真的“旅游信息”，另一方面也在互相传递着恐惧、焦虑和失望的“情绪信息”。这时他们的言语有两个特征：(1)、旅游者此时说的内容比较分散，特别是言语中很少谈及服务机构、导游员和其他服务人员。(2)、旅游者带有情绪的言语一般是表达他们的感受和某些态度，很少听到他们关于应该采取什么行动的言语。这是识别“酝酿阶段”的最主要标准。“爆发阶段”，旅游者在该阶段中对旅行社和导游员的服务动机产生了严重怀疑。他们表现出愤怒等激情，明显地把攻击矛头指向导游员和旅行社。这时，他们的态度和行为意图是一致的，表明什么样的态度，就会有怎样的意图，也就会有怎样的行为。本案例中，客人在餐厅是“酝酿阶段”，客人在大厅是“爆发阶段”。小林的失误在于，他没有及时发现旅游团的“骚动”正在形成，没有在它形成的过程中及时地劝导并加以阻止。当旅游者聚集在大厅，鲁太太带头向小林发难的时候，团队的

“骚动”已经从“酝酿阶段”进入“爆发阶段”了。寡不敌众的小林这时再做劝导工作就非常被动了。“中心人物”在“旅游团骚动”的不同阶段，作用也不同。在本案例中，“中心人物”鲁太太在“酝酿阶段”起的作用还不很明显，但是，“爆发阶段”她的“主导作用”已经再明显不过了。注：“旅游目的骚动”请参见案例80“旅游团骚动中的群体心理”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