

导游多维心理分析案例081：小朱委屈又窝火 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_40161.htm 由于其天气的原因。

小朱这个团已经三进机场了。小朱从问讯处得知今天的航班仍因天气原因延期，当他把原因告诉游客后，他们竟冲着小朱嚷开了。“我看不是天气的原因吧，去北京、去上海的飞机都能飞，为什么去重庆的就不能飞?我看是你们旅行社拿机票拿不过别人，每次都让别人把我们挤下来。”“是不是以为我们好欺负，把我们当笨蛋，拿我们开涮?告诉你，小心点，我们不是那么好欺负的!”小朱耐心地解释说：中国幅员辽阔，各地的天气差别很大。重庆处在中国的第二个地理台阶的位置，目前的气象条件恶劣，所以现在还不能往那里飞...小朱刚说完，马上有人说：“你们既然知道这个情况，为什么还要让我们来旅游?你们完全可以不让我们来嘛!”另一位游客接着说：“你们可以改变旅游线路，让我们先到成都，再从成渝高速公路到重庆嘛。我看，真正的问题是你们旅行社只想赚钱，根本不管我们的死活!”又有一位游客接着说：“我看你这个姓朱的跟你们旅行社的头是一伙的，把我们糊弄过去之后，你可以多拿一份奖金哪!”还有一个游客恶狠狠地说：“朱大小姐，今天你得把你们旅行社的种种罪行给我们写下来，回去以后我们要到旅游局去告你们!到北京去告!”小朱感到十分委屈，又十分窝火。她走到离客人远一点的地方，拿起手机，拨通了给她上过课的赵先生。赵先生听了小朱的诉说后，说：“你这个团可能已经发生了‘骚动’，游客的思维就是这个样子的。现在不必解释什么了。想想

办法，先带他们去一个地方玩玩。”小朱联系了一辆车，带客人回市区。坐在车上，那些客人还在那里你一句、我一句地指桑骂槐。分析本案例讨论“旅游团骚动”中的旅游者个体心理特点。这些特点主要是“认知失调”、“不合逻辑”和“自我中心”。在案例80分析中，我们说过，“情绪波动”和“认知偏差”是触发旅游团骚动的“导火索”，但是，它要“引爆”旅游团骚动，还需要“认知失调”这只“雷管”。这里所说的“认知失调”，是指旅游者不仅对旅游活动的认知发生重大偏差，而且对服务机构和服务人员的认知也发生重大偏差，以至于完全错误地用他们想象出来的服务机构和服务人员的所谓“不良动机”来解释旅游活动中所出现的一切问题。本案例中的旅游者说“你们旅行社只想赚钱，根本不管我们的死活”，“把我们糊弄过去之后，你可以多拿一份奖金”等等，都明显地表现出“认知失调”。处在“骚动”中的旅游者的思维常常不合逻辑，几乎不断地犯“中项不周全”的错误。本案例中的一些旅游者竟然认为，飞机能飞北京和上海，也就应该能飞重庆。完全不合逻辑。这可以说是“骚动”中的旅游者最典型的思维特点。处在“骚动”中的旅游者，完全围绕着他们的“自我”来展开后续的认知活动。不管什么事，都要把它与他们的“自尊”扯在一起。像“我们可不是好欺负的”，“别想糊弄我们”这一类的话，都是很典型的语言。“认知失调”、“不合逻辑”和“自我中心”是有着互为因果的关系。本案例中。当小朱解释了天气原因之后，旅游者话锋一转，言语直指小朱的旅行社，又一次把旅行社招徕游客、天气变化和准时抵达重庆市的三者关系进行了中项不周全的推理，得出旅行社为赚钱而糊

弄他们，知道天气不好还来骗他们的结论，对小朱的服务动机也进行了最恶劣的猜测。当旅游者的“认知失调”、“不合逻辑”和“自我中心”这些特点已经表现到本案例中的那种程度时，导游员一定要避开他们的锋芒，转移他们的注意力。在本案例中，赵先生建议小朱先把客人带到一个地方去玩玩，这是在当时的情况下惟一可取的做法。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