

导游多维心理分析案例077：左右为难，如何是好 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_40174.htm 领队与团队的“中心人物”方先生闹僵了，全陪小王被“夹”在之间，左右为难。领队认为方先生总是歪曲他的意志，他明明是要为全团的游客做好事，方先生却硬要说他想方设法赚游客的钱。小王觉得领队说的有点道理。像团队到了西安，领队想起团里的游客在北京说很想品尝西安凉粉，于是就向小王打了个招呼，亲自督促西安地陪安排一家可以免费送凉粉的餐厅就餐。这是一件好事，却受到了方先生的指责。方先生说：“凉粉是街头小吃，不能算是正餐。让我们吃这样的东西，就是降低了我们的用餐标准！”领队说：“我们的标准是八菜一汤。换了家餐馆，仍然是八菜一汤，还多一个凉粉，并没有降低标准嘛！我怎么会扣大家的餐费呢？”方先生说：“谁知道呢？我只知道在规定的餐馆，标准是不会变的。换一家餐馆，标准可就说不准了。再说，在这家就是不如原来的好嘛！我上一次在那里吃得很好嘛，要加些什么，他们也都答应了嘛！”听方先生这么一说，团里的游客纷纷议论。小王出来打圆场：“这样吧，晚上我们还去原来的餐厅，旅游嘛，不同口味都尝一下。”那天晚餐以后，大家觉得这两个餐厅其实没有什么区别。刚出餐厅，方先生叫住小王，说：“小王啊，你比较老实，我是相信你的！那个领队太狡猾啦！你看他全世界跑来跑去，见人说人话，见鬼说鬼话……你可不能听他的！以后有什么事，你就来跟我说，我给你做主！你可不能为了从领队那里拿小费就围着他转哪！”方先生的话被远处的领队隐隐约

约地听见了。回到酒店，领队找到了小王，说：“这个方先生真是不知好歹，我的好心，在他嘴里全都成了驴肝肺……不给他苦头吃他就不开窍！这样吧，明天上了车你就说：扞茶话会的时候，某某旅行社已经说过，各地游览的安排由各地的旅行社负责。如果谁觉得不合适，请自动离团！”领队还对小王说：“我们社和你们社已经合作了好几年了，双方合作得很不错。你要听我的！我和我们老总关系很好，回去以后我让老板给你们的经理打个电话，下次出团还请你当全陪……”

方先生和领队都在对小王施加压力，小王真是不知道如何是好了。分析本案例讨论如何处理领队与“旅游团中心人物”的冲突。这也是发生频率很高的旅游团内矛盾。毫无疑问。本案例中的方先生是自尊意识恶性膨胀的“中心人物”，这案例中矛盾的主要方面。领队也有重大失误：第一、他未能在方先生成为“中心人物”时，采取有效的方法去阻止其自尊意识的膨胀；第二、他在改变原定计划时做得很草率，致使团里的旅游者对他表示不满；第三、他竟然要假手全陪对方先生采取有损害的行动。本案例中的小王应该如何应对呢？首先，他应该避免卷入领队与方先生之间的矛盾。全陪“保持中立”是保证旅游活动正常进行的“最后一道防线”。其次，小王还应该以“境内组团社派出的组织者”的身份，把旅游的计划 and 计划执行的情况，公开地、全面地传达给旅游团的全体旅游者。“公开”、“全面”和“全体”缺一不可的。这样做的目的，是要唤醒全团旅游者对自己的切身利益的关注。当全团旅游者认识到领队与方先生之间的矛盾损害了他们的切身利益，而全陪小王正维护他们的切身利益时，他们就会拥护小王，“中心人物”的角色就会从方先生向

全陪小王“飘移”。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