

导游多维心理分析案例075：孟先生的话比团长的话管用 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\\_40200.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/40/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_A4_9A_E7_c34_40200.htm)

黄先生是旅游团在开茶话会时，大家推选出来的团长，是一位能说会道的大学教师。全陪小章自然就把他当做团队的“中心人物”来对待，有关旅游活动的事项都通过他去传达给其他客人，客人对服务的意见也通过他来收集。开头的两三天。团队平安无事。后来，小章发现，有些客人开始不听黄先生的吩咐了，有时还公然与他顶撞。客人对服务有意见，也不像前两天那样请黄先生转告，而是直接来告诉小章了。有时候让一位孟先生来转告小章。在某景点，要坐船去游览地下河。地陪安排了两条小船，由他和小章各带一部分游客乘船游览。当黄先生拿着名单，宣布上船安排的时候，客人闹开了。大家不同意分组方案，认为本来就应该同乘一条大船，都怪黄先生没有把他们的意思转达给小章和地陪。客人七嘴八舌的时候，小章注意到孟先生话语不多，但总是在要紧的地方说几句话，专门把大家的意见引导到小章和地陪的身上。最后，经过各方面协调，全团客人挤在一条稍大的船上游完了地下河。从那以后，客人虽然还对黄先生称“团长”，但是都不再和他谈论旅游活动的话题。倒是那位孟先生，常常在黄先生不在的时候，与小章和地陪谈论行程的安排。小章心想：黄先生毕竟是大家选出来的团长，有些事还得先和他商量。可是，话一从黄先生嘴里说出来，客人们都不爱听了。而对孟先生说的话，全团的客人倒都是有那么一点“言听计从”。小章又仔细看了一下团队名单，孟先生是中学教师。向团里的其

他客人一打听，才知道孟先生原来是一位教地理的老师，经常在全国各地旅游。小章心想：这就是全团的客人对孟先生言听计从的原因吗？那么，为什么在开茶话会的时候，大家不选孟先生当团长，反而选了黄先生呢？为什么选了黄先生当团长，现在又不听他的了呢？分析本案例中讨论的是“旅游团中心人物飘移”现象。“旅游团中心人物飘移”是指“中心人物”在旅游者之间移动。旅游者在旅游之前是素不相识的，他们早期的彼此交往带着浓厚的情绪色彩。那些外向的、能说会道的旅游者最容易为大家所接受。当需要一位旅游者作为代表为大家说话的时候，具有这些特点的旅游者就容易被推选为“中心人物”。由于这时的旅游者对这个“中心人物”的能力还不清楚，它的代表功能和暗示功能还相当弱。本案例中在旅游前茶话会上选出的团长黄先生就是这种早期的“中心人物”。随着旅游活动的展开，那些具有旅游经验，能有效地维护全团旅游者利益的“中心人物”就逐渐固化。但是，有的早期“中心人物”，缺乏旅游经验，或缺乏旅游目的地旅游的经验，在维护旅游者利益时不断出现失误：或者能为全团的旅游者说话。同时也暴露出其品德低下。这样的“中心人物”都会逐渐失去旅游者的信任，他的“中心人物”功能也逐渐弱至消失。旅游者会“推选”出一位可信度更高，更能代表他们的利益的、新的“中心人物”代替他。这就造成了“中心人物”在旅游者之间的“飘移”。本案例中的“中心人物”就是这样从黄先生“飘移”到了孟先生的身上。“中心人物飘移”现象一般发生在旅游者聚集在一起以后的第三天或第四天。“飘移”的方向是：从缺乏旅游经验的旅游者向旅游经验丰富的旅游者“飘移”；从缺乏特

定旅游目的地旅游经验的旅游者向具有特定旅游目的地旅游经验的旅游者“飘移”；从缺乏社会经验、社会地位较低或较为年轻的旅游者向社会经验丰富、社会地位较高或较为年长的旅游者“飘移”。“中心人物飘移”具有迷惑性，如果工作重心仍然放在飘移前的“中心人物”身上，就会造成工作的被动。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)