

导游多维心理分析案例080：只怪你的导游辞太精彩 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\\_40204.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/40/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_A4_9A_E7_c34_40204.htm)

小钟的旅游团按照计划在N市游览一天半，但由于长途交通的原因，该团的游览被缩短到只有大半天了。N市是著名的历史文化名城，风景秀丽，人文景观也非常多，游客都把它作为华东旅游的一个重点。小钟心想：与其每个景点都走马观花地看一遍，还不如实实在在地看一个景点。我选一个最著名的景点带客人去游览，其它的景点我就用导游辞来好好地作一番介绍，激起他们下次再来的欲望。在出机场的路上，小钟就把计划的变动、变动的原因以及旅行社补偿的办法等等，都向客人作了简要的解释。随后，小钟就以自己在本市导游比赛中获得第一名的水平，来向客人介绍起N市来。小钟的介绍可谓声情并茂，十分精彩，连来过N市十几次的全陪，都觉得这段导游辞极为动人。然而，问题却出现了。听了小钟如此动人的讲解，N市的美景仿佛就在眼前，一想到要提前离开，客人们禁不住议论纷纷。“这么好的城市，这么美丽的风景，这么迷人的风土人情，如果不好好地看一看，那真是太可惜了！”“这不行！我们花了这么多的时间，走了这么多的路，好不容易才来到这里，就这样把我们给打发了？绝对不行！”住进酒店，客人的议论越来越多。也越来越激烈。吃完晚饭，全团游客集合在大厅，向小钟提出了一个完全出乎他的意料的要求：“我们决定明天不走，我们要按原定的计划在这里游览！”小钟试图说服团队中的某些人，可是都失败了。让客人回房间休息以后，小钟坐在大厅的沙发上考虑如何解决他

所遇到的问题。让他想不通的是：为什么以前都只有一两位客人表示反对，而这一次却是全团的客人集体表示反对呢？分析本案例讨论常常发生的“旅游团骚动”。“旅游团骚动”，是指旅游者由于对现实的认知发生了偏差，引起了情绪的剧烈波动，在“情绪感染”和“循环圈”的作用下，所形成的破坏旅游计划与和谐气氛的共同行为。“情绪波动”与“认知偏差”相互促进，这是触发旅游团“骚动”的首要因素。认知活动会引起人们一定的情绪反应。当对现实世界的认识与人们的预期出现差距时，就会产生情绪波动。当情绪波动达到一定强度之后，它又会反过来干扰人的认知过程，使人对现实与预期差距的认识无限地扩大。这样循环往复就造成认知过程的本质变化：对外界的认知钝化，认知指向由外部世界转向内心世界。旅游团“骚动”就是在旅游者认知偏差和情绪急剧波动双重作用下触发的。旅游者都会对即将开始的旅游有种种美好的想象，这种想象与对现实旅游认识的差距就是认知差距。本案例中造成小钟团队旅游者情绪动荡的最直接的因素恰恰是小钟引以自豪的那一段精彩的导游辞。原来旅游者得知必须提前离开N市时，现实与原先想象已经形成“认知差距”。小钟的那段精彩的导游辞不仅使旅游者美好的想象得到了他人的证实，而且还“放大”了旅游者原来的美好想象，使他们认为N市的景观一定比他们想象的还要好，造成他们的“认知差距”急剧地扩大，情绪也就剧烈地动荡起来了。就这样，小钟用他那精彩异常的导游辞点燃了“旅游团骚动”的导火索。正确的方法是，小钟应该把导游辞重点放在他决定要带旅游者去游览的那个景点上。让旅游者在游览该景点时产生一种“心满意足”的感觉，不再

去多想那些尚未游览的景点。引起“旅游团骚动”的原因，还有服务水平低下，以及民族冲突、文化冲突等。但是，它们与旅游计划改变一样，只是外部原因，还有旅游者的个体心理因素和旅游团的群体心理因素起着作用。请参见案例81、案例 87。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)