

导游多维心理分析案例073：梁太太说话真管用 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_40225.htm 小张的团原定杭州游览后直飞广州，由于台风的影响，原先从杭州飞广州的航班现已改为从上海飞广州，为了准时抵达上海机场，这个团在杭州的游览就不得不减少半天。尽管小张作了周密的计算和安排，杭州的景点还是要砍掉一个。领队是一个新手。听完小张的情况介绍后，六神无主，只好说：“你看着办吧！”小张想把计划变动的情况直接告诉全团的游客，但是，一想到上一次改变日程、减少景点而遭到全团游客一致反对的情景。他就挠头。小张于是打电话向赵先生请教。赵先生问：“这个团有没有团长？”“没有。”小张答道。赵先生又问：“客人中有没有比较活跃，又喜欢向你提意见和建议的？”小张说：“从这半天的游览来看，有两位客人比较活跃，也喜欢提意见。”“他们提的意见都与旅游团的活动有关吗？有没有给全团带来好处？”“不一样。那位姓张的校长，讲的都是有关我个人的生活和发展的：那位梁太太倒是几次对我说游览应该怎么怎么安排，怎样安排才能让大家既轻松，又愉快……”“这位梁太太对大陆的情况了解吗？”“她是宁波人。在宁波保税区投资了一个公司。据她自己说，她每年都要来大陆旅游两次。”“太好了！小张，你听着。”赵先生高兴地说，“你找个机会，个别地向梁太太介绍一下台风的情况，然后介绍一下你的安排，以及旅行社给他们的补偿。还要告诉她，这计划可以避免什么样的后果。你的态度要诚恳，要用尊重、信任她的态度和她谈话。我想，她会给你提出好

建议的。最后，你可以请她把这次交谈的内容转告其他客人。等到全团客人基本上都知道后，你再出面向大家介绍情况并提出你的安排。” 小张有点为难：“您是说……先跟梁太太谈一谈？可是……可是这位梁太太真的比较难弄。您不知道，她很厉害……别的客人还附和她呢。” 赵先生说：“听你说的情况，那个梁太太实际上就是旅游团的‘中心人物’。知道她的态度，也就知道全团的基本态度，再说，她的话比你的管用！一定要先跟她谈！只要你充分尊重她，她会帮你的忙的。你想想看，你是先跟她一对一地谈好呢，还是让全团几十张嘴都对着你一个人嚷嚷的好呢？” 由于时间紧迫，小张也不能多想了，就按照赵先生的指点去做。结果还真像赵先生说的那样，在梁太太的协助下，全团平静地接受了小张的安排，准时开赴上海机场。

分析本案例讨论“中心人物”的功能。旅游团的“中心人物”有两大功能：一是“代表功能”，二是“暗示功能”。所谓“代表功能”，是指“中心人物”一般都能代表旅游团绝大多数旅游者的意见。在本案例中，梁太太之所以让小张感到“头疼”，就是因为她能代表旅游团绝大多数旅游者对小张施加压力。而后来，小张先与梁太太私下交谈，也是利用这个“代表功能”，了解全团旅游者对计划的改变将会持何种态度，以及对拒绝旅行社安排的后果是否有清醒的认识，便于公开劝导之前就能知己知彼。

所谓“暗示功能”，是指“中心人物”常常能让其他旅游者不加怀疑、不加批判地接受他所提供的有关旅游活动的信息，以及他对有关信息的评价等等。在本案例中，小张先与梁太太私下交谈，先让她接受旅行社的安排，然后利用全团旅游者对她的信任，通过她去影响其他旅游者。这就是利用“

中心人物”的“暗示功能”。当旅游团内出现“中心人物”自然会给导游员的服务增加难度，但是，这并不一定是坏事。当我们要改变全团旅游者的某一态度时，我们可以借助“中心人物”的力量，起到“事半功倍”的效果。注：“如何进一步发挥旅游团中心人物的作用”请参见案例78、案例79

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