

导游多维心理分析案例010：祸不单行，却因祸得福 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/39/2021\\_2022\\_\\_E5\\_AF\\_BC\\_E6\\_B8\\_B8\\_E5\\_A4\\_9A\\_E7\\_c34\\_39964.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_A4_9A_E7_c34_39964.htm) 小张提前两个小时出发去机场接团。在离机场还有两公里的地方遇到了交通事故，旅游车被堵在那里，等小张赶到机场，已经迟到了将近45分钟，客人早已集合在停车场上等他了。小张赶紧请客人上车。虽然小张向客人作了解释并表示歉意，但是，客人仍然情绪激动，议论纷纷，声称要去投诉，把小张给换掉。到了酒店，在小张向总台领取房间钥匙的时候，酒店突然断电了。小张心想：真是祸不单行!不管客人怎么看我，我都应该立即行动，把我该做的事情做好!小张迅速地把客人召集到一起，嘱咐大家看好行李，又在大厅服务员的帮助下，靠应急灯安排年老和体弱的客人坐下，自己继续在前台领取房间钥匙。办理住店手续。当小张办完住店手续，向客人解释了酒店注意事项和早餐集合地点。并分完了房间的钥匙之后，酒店自备的发电机发电了。在明亮的灯光下，小张发现客人对他的态度改变了，客人都平静地服从他的安排，有不清楚的地方也部客客气气地向他询问，一句冷言冷语也没有了。第二天早上，客人见到小张，主动跟他打招呼。当然，小张始终也没有接到旅行社要他下团的通知。每当小张谈起这件事，都说：“那一次断电，可以说是祸不单行，没想到断电倒救了我，也算是因祸得福吧!”分析社会认知中有一种“否定后肯定效应”。如果人们先对某人作出否定性评价，而后来事实证明这种评价是错误的，那么，人们会对此人作出比直接就肯定更高的肯定性评价。在本案例中，小张正是依靠“

否定后肯定效应”再次赢得旅游者的信任。客观地说，小张迟到并不是他的过错，但是，旅游者只能根据导游员的行为和他们的遭遇来对导游员作出评价。在这里，小张的行为是迟到45分钟，旅游者的遭遇是焦急不安地在机场等了45分钟，所以，旅游者对小张作出否定的评价。酒店突然断电为小张提供了一个机会，使他能够直接向旅游者展示自己的服务动机和服务技能。正因为旅游者看到了小张优良的服务动机和服务技能，才产生了一种“否定后肯定效应”。在这里，小张具有优良的服务动机和服务技能并得以展示，是他赢得游客好评的根本原因。断电这一突发事件只不过为小张提供了展示自己的舞台。假如小张没有积极的工作态度和扎实的基本功，迟到加断电就真的是“祸不单行”，小张真有被换下来的可能。突发事件可能是坏事也可能是好事，而对于有责任心、又有功底的导游员来说，它永远是高效地向游客展示自己的大好时机。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)