

导游多维心理分析案例092：从风味到故事 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_40132.htm 小崔听了小吴讲的客人打架的事后，说：“我的客人比你的还难弄呢!他们都来自x国，刚入境的时候，彼此还说说说话，相互帮忙拍拍照，吃饭也是随意就座。到了第二站，就有些不对头了。吃饭的时候，他们好像调整了座位，谁坐哪一桌后，就不再换了。”

到后来，他们居然隔着桌子吵起架来了!这一吵，我发现两桌客人在职业上各有特点。其中一桌，主要是医生、经理和公务员；另一桌呢，主要是工人、小摊主和店员。分得倒是很清楚!”小吴说：“只要他们不给你找麻烦就行啊!”小崔说：“怎么不会找麻烦呢?他们可真能找麻烦，你知道，各地有一些风味，那些医生、经理和公务员的客人要显示自己有钱，与另一帮客人不同，所以他们经常吃风味，而那些工人、小摊主和店员不吃风味，运就惹出了许多麻烦。你想啊，吃风味，就餐的时间就比较长。不吃风味的呢，就等不及了，说要早点回酒店去逛街。可是，我只有一辆车，怎么办呢?我请他们等一等，他们就提出条件，说吃风味的那些客人必须在十五分钟之内吃完。可吃风味的客人说：‘吃风味嘛，是一种享受，就得慢慢来!’搞得我是两头受气呀!”小吴问道：“后来呢?”

小崔说：“后来总算一起回酒店，可是在车上又出花样精，讲故事。这哪里是在讲故事啊!这一桌呢讲些‘傻瓜女婿’，暗指那一帮工人、店员、小摊主‘没文化’，尽出洋相。那一桌讲什么‘孕妇过独木桥’一听就知道是讽刺这些医生、经理、公务员迂腐、酸臭、无能。没到酒店他

们又吵起来了。嗨，这一路闹得我精疲力尽！”分析本案例讨论“社会地位型亚群体”。“社会地位型亚群体”是以在原永久居住地社会地位相同或相近的旅游者聚合在一起为特征的，这些旅游者在价值观念、行为习惯等方面有许多相似之处。本案例中，医生、经理、公务员等形成一帮，工人、小摊主、店员等形成另一帮，前者在原永久居住地的社会地位明显高于后者。这样的“帮派”通常是不难辨别的。如果说，“地区型亚群体”的旅游者会认为自己与对方是“两个地方的人”，那么，“社会地位型亚群体”的旅游者则会认为自己与对方是“两种不同的人”。因此，“社会地位型亚群体”之间的对抗常常引发对人的攻击，也更容易把指责和攻击“泛化”到服务机构和服务人员身上去。本案例中，吃风味这种旅游活动就很快转为讲故事的人身攻击。“社会地位型亚群体”对抗常常干预、改造旅游计划，给旅游服务带来许多困难。人们价值观之类的东西是不可能在旅游中改变，所以，“社会地位亚群体”对抗一旦发生，就会贯穿旅游的整个过程。因此，防患于未然显得更具意义。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