

## 任务三 | 掌握旅游服务人员与游客交往的原则



### 一、正确定位的原则

旅游服务人员应该正确认识自身与游客在服务中的社会角色。旅游服务的行业特点决定了他们角色关系的不平等。作为服务人员必须恭恭敬敬地为游客服务,尊重游客,并以礼相待。这种不平等仅限于服务工作中的角色,在人格和法律上,他们是平等的。要正确认识彼此的关系,在交往中相互尊重。



#### 小资料

#### 保持距离,尊重个人空间

个人空间是指个体身体周围存在着的既不可见、又不可分的空间范围,他人对这一范围的侵犯和干扰,会引起融于社会中的个体的焦虑和不安。个人空间不是人们的共享空间,而是个体心理上所需要的最小空间,也叫身体受冲区。

心理学家赫尔把人际空间距离分为以下四种。

亲密距离:0~0.5 米(恋人)

个人距离:0.5~1.3 米(友人)

社交距离:1.3~4 米(公务性交往)

公共距离:4 米以上(公众性人物与公众)

### 二、平行性交往的原则

游客对尊重的要求是非常强烈和敏感的。因此,服务人员在为游客提供服务时,要尊重游客,提供周到服务,并努力使自己的心理状态与游客的心理状态相适应,保持与游客的平行性交往。这样,双方融洽的相处会使游客情绪平稳,也可以避免矛盾和冲突。所以在旅游服务过程中,服务人员要细心观察游客的言行举止,了解他们的心理状态,做到与游客平行性交往。

### 三、成人型交往的原则

在人的三种心理状态中,幼儿型和家长型是最难以相处的。如果游客处于家长型的命令式,会表现出专断、责骂等行为,服务人员会很难接受,有可能会受到委屈和伤害。如果游客是幼儿型的自然式,就会表现出孩子一样的任性、自由散漫,这会给服务人员的工作带来很多麻烦。只有成人型的心理状态是理性的,双方是平等的交往。所以服务人员一方面要与游客保持平行性交往,另一方面要引导对方进入成人型交往。只有这样,才能使双方处于平等、相互尊重的交往状态。




#### 拓展分析

#### 游客坚持要住二等舱

某旅行社组织了一个旅游团到三峡旅游。适逢旅游旺季,游客增多,船长表示只能安排这些游客住三等舱。游客一听就火了,吵闹着坚持要住二等舱,导游向他们解释他们也不听,并扬言如果住不到二等舱,他们就要下船,退出旅游团。

根据游客的表现,分析他们此时是哪种心理状态,导游应该怎么做。

 **提示:**游客的心理状态是幼儿型的自然式。要想说服这些游客,导游要和游客保持平行性交往,并成功诱导出他们的成人意识,才能使问题易于解决。导游应先对大家的心情表示理解,然后同船长认真交涉,并请船长亲自向游客讲明有关情况,使游客意识到并不是旅行社没有预订舱位,也不是船长故意不让他们住二等舱,而是由于前几天水位过高,滞留了很多旅客,二等舱满员,并且舱位的差价将退还游客。最终使游客的成人意识被诱导出来,同意住进三等舱。

### 四、游客满意的原则

对旅游企业来说,理应满足游客提出的所有要求,让游客满意而归。因为游客是“花钱来买享受”的,旅游服务人员的职责就是要让游客高兴而来,尽兴而去,自始至终不要出现令人不愉快的事情。“游客总是对的”是旅游服务行业为实现优质服务而提出的一句口号,是引导旅游服务人员进行人际交往的“座右铭”。“游客总是对的”不是对事实的判断,而是体现了服务人员对游客的一种尊重。即使有“游客不对自己对”

的时候,服务人员仍要把“对”让给游客,即坚持“得理”也要让人。所以,要用真诚、理解、尊重来对待所服务的每一位游客,让游客满意,形成良好的人际关系,最终实现优质服务。



### 想一想

一天,一位客人睡眼惺忪地来到餐厅,我热情地接待了他,问好后询问客人,“请问,先生喝点什么茶?”“绿茶吧。”“好的,请您稍等。”我动作利索地给客人泡好了茶,可不知怎的当我刚要给客人斟茶时,那客人却很生气地说:“你怎么搞的,我要的是咖啡,你给我茶干吗,怕我没钱给?”我心一慌,“明明你点的是茶,什么咖啡,不喝就算了。”心里不服气地想。

当我刚想赌气走开的时候,突然想起了刚到饭店培训的时候,老师对我们说过,干服务行业,做一个合格的服务员,一定要有服务意识,客人总是对的。不容多想,我马上带着歉意向客人道歉:“对不起,先生,我听错了,我马上给您换好吗?”这时客人却笑着说:“不用换了,你没有听错,我是故意的,我听朋友说,你们饭店的服务在本市是一流的,耳听为虚,眼见为实。果然很棒!”我悬着的心放了下来,也为刚才的行动感到高兴,小小的一件事,如果我“想不通”,那就给饭店丢脸了。

你认为文中“我”的做法如何? 如果换成是你,你会怎么处理?



### 思考与练习

#### 一、我来练一练



模块五

项目六测试题

#### 二、我来填一填

1. 家长型的心理状态以\_\_\_\_\_为特征,主要表现为\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_两种

行为模式。

2. 幼儿型的心理状态以\_\_\_\_\_为特征,主要表现为\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_两种行为模式。

3. 人际交往主要有两种形式,即\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_。

### 三、我来想一想

1. 服务人员与游客交往的原则有哪些?
2. 试分析游客的三种心理状态。

### 四、实训项目

情景剧表演。以小组为单位,根据服务人员与游客平行性交往和交叉性交往的各种形式进行表演,每组同学中有扮演游客、服务人员,选出表演最出色的一组。教师引导学生总结:不同的交往方式应提供什么样的服务策略。