



# 目录

## 模块一 旅游服务心理学概述

### 项目一 走进旅游服务心理学

- 任务一 熟知旅游服务心理学的基本概念 / 2
- 任务二 了解学习旅游服务心理学的意义 / 7
- 任务三 掌握旅游服务心理学的研究方法 / 10

## 模块二 旅游者心理与服务技巧

### 项目二 注意与旅游服务技巧

- 任务一 认识旅游者的注意 / 16
- 任务二 运用注意，提高旅游服务技巧 / 24



### 项目三 感觉、知觉与旅游服务技巧

任务一 认识旅游者的感觉与知觉 / 32

任务二 运用感觉和知觉，提高旅游服务技巧 / 48

### 项目四 记忆与旅游服务技巧

任务一 认识记忆在旅游活动中的运用 / 63

任务二 运用记忆，提高旅游服务技巧 / 69

### 项目五 需要、动机与旅游服务技巧

任务一 认识旅游者的需要和动机 / 76

任务二 识别需要和动机，提高旅游服务技巧 / 93

### 项目六 情绪、情感与旅游服务技巧

任务一 认识旅游者的情绪和情感 / 105

任务二 调动情绪和情感，提高旅游服务技巧 / 118

### 项目七 气质、性格与旅游服务技巧

任务一 认识旅游者的气质和性格 / 131

任务二 识别气质和性格，提高旅游服务技巧 / 145

## 项目八 几种典型旅游群体的心理与服务技巧

- 任务一 识别不同年龄段旅游者的心理，提高旅游服务技巧 / 157
- 任务二 识别不同收入旅游者的心理，提高旅游服务技巧 / 173
- 任务三 识别不同旅游形式旅游者的心理，提高旅游服务技巧 / 182

## 模块三 旅游行业服务心理

### 项目九 导游服务心理

- 任务一 明确旅游者对导游服务的心理需求 / 190
- 任务二 根据旅游者心理做好导游服务 / 194

### 项目十 餐厅服务心理

- 任务一 明确旅游者对餐厅服务的心理需求 / 203
- 任务二 根据旅游者心理做好餐厅服务 / 212

### 项目十一 住宿服务心理

- 任务一 明确旅游者对住宿服务的心理需求 / 222
- 任务二 根据旅游者心理做好住宿服务 / 234



## 项目十二 旅游商品消费服务心理

任务一 明确旅游者对旅游商品消费服务的心理需求 / 252

任务二 根据旅游者心理做好旅游商品消费服务 / 258

## 模块四 旅游投诉心理与应对策略

### 项目十三 旅游投诉服务心理

任务一 了解旅游者的投诉心理 / 266

任务二 掌握旅游投诉应对策略 / 278

## 参考文献

模块一  
旅游服务心理学概述



- ① 旅游服务心理学及其研究对象。
- ② 学习旅游服务心理学的意义。
- ③ 旅游服务心理学的研究方法。



## 任务一 熟知旅游服务心理学的基本概念



## 案例引入

## “高深”的心理学

一天，几位朋友聚会，他们聊起了各自的专业学习。

A：小B，你现在在学什么专业呢？

B：心理学。

A：啊？！这么高深！那你知道我现在在想什么吗？

B：……

……

新学期开始，教师介绍本学期的课程。

师：同学们，这个学期我们会增设一门“旅游服务心理学”课程。

生A：旅游服务心理学！哇！这么高深！听起来很深奥哦！

生B：老师，学完这门课程之后，是不是就能窥探所有旅游者的心理活动了？

生C：老师，学完旅游服务心理学，是不是旅游者想什么我都能知道？

师：……

## 说一说，议一议

你认为学完心理学之后能知道别人某一时刻在想什么吗？为什么？



## 思一思，想一想

旅游服务心理学是研究什么的？学完旅游服务心理学就可以知道旅游者所有的心理活动吗？



## 应知应会

## 一、心理学与旅游服务心理学

## (一) 心理学

心理学是研究人的心理现象（或心理活动）及其规律的科学。心理现象（或心理活动）往往通过人的感觉、知觉、记忆、思维、想象、注意、情绪、情感、意志、需要、动机、兴趣、态度、气质、能力、性格等表现出来。人的心理现象（或心理活动）与每个人都息息相关。人无论从事什么活动，都会伴随着各种心理现象（或心理活动）。

一般情况下，人的心理现象包括心理过程和个性心理两个方面（图 1-1）。心理过程和个性心理是密不可分、相互促进和相互作用的。个性心理对心理过

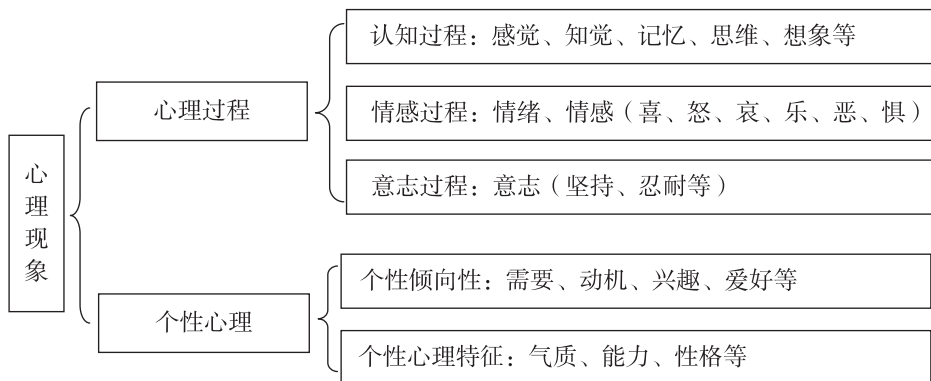


图1-1 心理现象的构成



程有一定的影响作用，又是在各种心理过程中形成和发展的，并通过心理过程表现出来。



### 知识小锦囊

1879年，德国心理学家威廉·冯特在莱比锡大学创建了世界上第一个心理学实验室，开始对人的心理现象进行系统的实验研究。在心理学史上，这一事件被视为心理学成为一门真正科学的开始，威廉·冯特被称为现代实验心理学的创始人之一。

## （二）旅游服务心理学

旅游服务心理学是将心理学知识运用于旅游活动研究中的一门应用性学科，是研究旅游者和旅游服务人员在旅游活动过程中的心理现象（或心理活动）及其相关规律的科学。其主要目的是阐释影响和支配旅游者旅游决策的因素、旅游服务对旅游者产生的影响等。其中，旅游服务人员根据旅游者的旅游心理活动采取有针对性的服务策略和技巧是旅游服务心理学的研究重点。

### 【案例回顾】

学习心理学后，我们并不能随时知道旅游者在想些什么。但是，我们可以通过观察和分析旅游者的心理过程和个性心理来了解他们的心理现象，并采取有针对性的服务策略满足旅游者的需求。



### 知识小锦囊

1981年，美国佛罗里达中心大学小爱德华·J.梅奥和兰斯·P.贾维斯编著的《旅游心理学》一书出版，标志着旅游心理学的诞生。

## 二、旅游服务心理学的研究对象

旅游服务心理学的研究对象主要有以下几个方面。

### （一）旅游者的心理

旅游者是旅游活动的主体，也是旅游业服务的对象。因此，旅游者的心理是旅游服务心理学研究的首要对象。旅游服务心理学主要研究旅游者的旅游感



知觉、记忆、注意、旅游需要和动机、情绪情感、气质性格等方面及其心理活动变化规律。研究旅游者在各个旅游阶段的心理需求和活动规律，能更好地为旅游者提供服务。如旅游者都有求新、求异、求奇的心理需求：北方的旅游者向往南方的椰林沙滩、奇花异果，南方的旅游者向往北方的漫天飞雪、银装素裹；国内的旅游者向往出境旅游，感受异国他乡的风俗人情、新鲜事物，欣赏秀丽风光、独一无二的名胜古迹。

### （二）旅游服务心理策略与技巧

旅游服务实际上是旅游服务人员在与旅游者交往的过程中，帮助旅游者构造美好经历的过程。在服务过程中，旅游服务人员需要观察旅游者的各种心理，并有针对性地满足旅游者的合理需求。因此，研究旅游者与旅游服务人员在互动中产生的心理变化规律和特点，并在此过程中根据旅游者的旅游心理活动采取有针对性的服务策略和技巧是旅游服务心理学的研究重点。如在云南丽江，根据旅游者需求安排观看丽江特有的迎娶习俗活动；在彝族火把节时，安排举行火把节特有的篝火晚会；等等。这些安排合理的旅游活动，会使旅游者兴趣盎然，流连忘返。

### （三）旅游行业服务心理

旅游行业是一个综合性产业，包括旅行社、酒店、旅游商店等众多部门。研究旅游者对不同部门的心理需求可以更好地做好旅游服务工作。如在导游服务过程中，需要根据旅游者的心理活动特点安排合适的旅游行程，进行有针对性的讲解，吸引旅游者的兴趣；在餐饮服务过程中，需要为旅游者提供当地特色美食，并顾及旅游者本身口味；在酒店住宿服务过程中，需要为客人提供方便、快捷、主动、周到的服务，让旅游者有宾至如归的感受……

### （四）旅游服务人员心理

旅游服务质量的高低与旅游服务人员的心理素质有着极为密切的关系，旅游服务人员只有具备良好的心理素质和心理品质才能提供优良的服务。需要指出的是，在本书中，关于旅游服务人员的心理研究在旅游服务心理策略和技巧研究中有所体现，并没有专设任务阐述。

## 心理拓展游戏

### 两分钟熟悉你的客人——大小风吹游戏

#### 一、游戏规则

1. 把椅子围成一个大圆圈，每人坐一把椅子。
2. 主持人站在圆圈中间，他可以随意说大（小）风吹。如果他说大风吹，大家问吹什么，他说吹××，是××的人必须起来换位置。例如，主持人说：“大风吹。”大家问：“吹什么？”主持人说：“吹男生。”那么所有男生起来换位置。如果主持人说小风吹，则是相反，不是××的人起来换位置。例如，主持人说：“小风吹。”大家问：“吹什么？”主持人回答：“吹男生。”那么所有女生起来换位置。

附参考提问话题：吹每年旅游的人、爱去北方旅游的人、爱出国游的人、爱探险的人、20~30岁的人、单身的人、爱购买特色旅游产品的人。

#### 二、游戏反思

1. 在游戏中你观察到了大家的哪些特点？在旅游活动过程中，这一游戏对你做好旅游服务工作有什么帮助？
2. 做完这个游戏你有什么感受？

#### 小组探究

1. 学完本任务，你知道旅游服务心理学的研究对象和内容是什么吗？
2. 结合你所了解的有关旅游者心理现象的实际例子，试着说一说旅游者的心理过程和个性心理包括哪些方面。



## 任务二 了解学习旅游服务心理学的意义



### 案例引入

#### 小宁的委屈

小宁即将从一所旅游学校毕业，毕业前在广州一家酒店的中餐厅实习。傍晚，两位客人前来用餐。根据客人的口音和小宁的观察，小宁判断两位是从外地来广州旅游的游客，他们穿着很是体面。点菜时，小宁给他们推荐了广州当地美食。接下来的一个多小时里，小宁走动勤快、服务及时，推荐的菜品也让客人赞不绝口，这些都让客人对小宁的服务很是满意。

就在他们酒足饭饱准备结账时，小宁迅速走到两位客人面前，大声说：“两位一共消费 242 元，请问你们哪位结账？”周围的客人似乎也闻声向这边看过来，两位客人皆是一愣，面面相觑，刚才愉悦的神情瞬间消失，显得有些尴尬和难看，看起来很不开心。

稍稍年长的客人轻声对小宁说：“请你别大声嚷嚷，好不好？我们听得见，又不会赖账！”另一位客人也跟着附和：“就是，服务员怎么这么没素质！”

小宁很是委屈，酒店要求结账时账款需核对清楚，自己按照规定来，没有什么不对啊。为什么客人那么不开心，匆匆付了钱满腹牢骚地离开了呢？

#### 说一说，议一议

客人为什么那么生气？小宁哪个地方没有做好？



#### 思一思，想一想

案例中的两位客人有哪些心理需求？如果是你，你该如何做好服务工作？



## 应知应会

旅游业的迅猛发展对旅游服务人员提出了越来越高的要求。学习旅游服务心理学无论是对于从事旅游服务的一线工作人员还是管理者，都有着非常重要的意义。

### 一、有利于掌握旅游者心理，提高旅游服务质量

俗话说：“知己知彼，百战不殆。”学习旅游服务心理学有利于旅游服务人员了解和掌握旅游者的心理特点和心理规律，做到服务工作的“知己知彼”，从而有针对性地提供服务，以满足不同旅游者的不同心理需求，为旅游者留下美好的旅游经历。

#### 【情景再现一】

年龄、地域、性别、民族、职业等的差别使不同旅游者在旅游活动中的心理活动会有较大的差异。青少年喜欢新奇、热闹、刺激的旅游活动；老年人喜欢安全、怀旧、性价比较高的旅游活动……

有的旅游者外出旅游是为了欣赏异地他乡的优美风光，品尝美味佳肴，享受豪华体验等；有的旅游者往往更向往获取尊重、友谊、自我实现、美感等交织在一起的人生享受……

#### 【案例回顾】

在本任务开篇案例中，小宁刚开始的推荐和及时的服务让客人比较满意，但由于没有充分掌握客人寻求尊重的心理，在后续的结账过程中让客人觉得不受尊重而不欢离去。案例中，两位客人从外地来，穿着很是体面，显示出他们想要获得他人尊重，看重他人对自己的评价。旅游服务人员在服务过程中若能了解这些，有策略地核对消费金额，就可以避免客人最后的满腹牢骚情绪。

### 二、有利于合理开发旅游资源，安排旅游设施

旅游资源和旅游设施的主要作用在于吸引旅游者，并满足旅游者的各种需要，使旅游者产生美好的旅游经历。学习旅游服务心理学可以了解影响旅游者旅游选择的因素，并有针对性地进行合理的规划和资源开发。成功的旅游资源、旅游设施等旅游产品在开发建设上，往往会十分注重旅游者的心理因素，使得旅游者在旅游活动中得到极大的心理满足。

## 【情景再现二】

著名的海南三亚亚龙湾国家旅游度假区是优质热带海滨风景区，形状为一个月牙形，拥有7千米长的银白色海滩，沙质相当细腻。这里的海水洁净透明，远望呈现几种不同的蓝色，水下珊瑚种类丰富；这里的冬季气温27℃，水温20℃，是一处理想的冬季避寒和休闲度假胜地，号称“东方夏威夷”。在这里，旅游资源开发和旅游设施安排非常重视旅游者的心理需求，沿海岸一带布满多家高级酒店，包括集休闲、娱乐于一体的国际五星级假日酒店。现代化的便利设施和独特的旅游资源完美结合，一方面为旅游者创造了方便、舒适、享乐的住宿环境，另一方面满足了旅游者对热带海边度假、休闲的旅游需求。

## 三、有利于打造优秀服务队伍，提高企业管理水平

旅游业的迅猛发展使旅游经营企业的竞争不仅体现在硬件、技术和环境层面，更体现在企业经营方针、策略以及旅游服务人员服务水平等软件方面。

学习旅游服务心理学一方面可以帮助旅游服务人员运用心理学的原理分析和掌握旅游者的心理特点，有针对性地提供更好的服务；另一方面也有助于旅游服务人员正确认识自己的工作，积极调动自己的情感，培养良好的心理素质，正确处理客我关系，提高服务水平。另外，旅游服务心理学还可以帮助管理人员了解和分析服务人员心理状态和个性心理，了解企业内部的人际关系，有的放矢地调动员工积极性，提高企业管理水平。

## 服务小贴士

## SERVICE (服务)

服务的奥秘就在其7个英文字母中——S—E—R—V—I—C—E。

S—Smiling “今天你对顾客微笑了没有？”是希尔顿的成功秘诀

E—Eye Contact 眼神接触

R—Remember 记住你的客人

V—Valuable 超出客人的期望值

I—I Will, I Can 愿意且能够为客人提供优质服务

C—Communication 主动有效沟通

E—Efficient, Experiences 创造体验



## 任务三 掌握旅游服务心理学的研究方法



### 案例引入

#### 小陆的秘诀

导游小陆带团很少会受到游客的投诉，还常常受到好评和表扬，这让刚成为旅行社导游的新手小美特别羡慕。几次跟团的经历让小美意识到：原来小陆的秘诀并不在于讲解，而在于细心观察。

有一次，在带团前往旅游目的地的飞机上，小陆看到旅游团的一位中年妇女似乎有些欲言又止、左顾右盼。这些让小陆记在心里，并主动询问。原来这位客人是第一次坐飞机，有些担心和害怕。在小陆的轻声宽慰和聊天陪伴下，客人的紧张情绪渐渐平复下来，并很享受飞机上的旅程。这让这位客人很是开心，对小陆频频赞扬。

另外一次带团中，有位白发老先生咳嗽了一声，小陆连忙上前询问老先生是不是感冒了，需不需要帮助。这样关切的声音让老先生很是感激，周围的游客也投来赞赏的目光。

### 说一说，议一议

请你分析一下，小陆得到游客认可的主要原因是什么？



### 思一思，想一想

在旅游服务中，如何运用观察主动为游客提供更好的服务？



### 应知应会

作为一门应用性很强的学科，旅游服务心理学的研究方法也较为丰富。

## 一、观察法

观察法是一种根据观察对象的行为表象推测其心理活动的基本方法。在旅游服务过程中运用观察法,即通过旅游者或服务人员的言语、表情和行为、动作等外部表现,了解他们的心理活动。为了使观察行之有效,需要注意以下几个方面:(1)观察者要有明确的目的及较为详细的计划;(2)观察者不能影响观察对象正常的活动,要让其处于完全自然的状态下接受观察;(3)观察者需要积极记录所观察到的有关现象,并进行及时归类和分析研究。

在旅游活动中,观察法是运用较多的一种方法。旅游者的行为、动作、语言、表情等外部表现,是观察和了解的直接依据。这种方法的优点是可以保持观察对象(旅游者)心理表现的自然性和客观性;缺点是消极被动,不宜做量化精确分析。

### 【案例回顾】

在本任务开篇案例中,导游小陆很好地运用了观察法,及时了解游客的动作等外在表现,并通过良好的服务有效进行处理,赢得了游客的赞扬。在旅游服务中,我们要善于运用观察法,通过游客的言语、表情、动作等外部表现,了解他们的心理活动和心理需求,从而有针对性地提供有效服务。



### 知识小锦囊

#### 观察法<sup>①</sup>

观察法是心理学研究中使用较为广泛的一种方法。根据观察的时间长短,观察法可以分为长期观察与定期观察。长期观察即在长时间内连续地进行系统观察,积累资料,加以整理分析;定期观察即按一定的时间间隔持续观察,到一定阶段给予总结。根据观察的内容不同,观察法可以分为全面观察与重点观察。全面观察是观察观察对象的全部行为表现,如导游观察旅游者从入境到出境期间的全部行为表现;重点观察是只观察记录某一种心理现象,如客房服务员选择旅游者在客房范围内的需求特点、不同年龄旅游者的喜好等心理现象进行重点观察。

<sup>①</sup> <http://www.docin.com/p-735513817.html>.



## 二、调查法

调查法是最常见的一种研究方法。当人流量太大，旅游者的心理现象不能被直接观察时，通过调查法能间接了解他们的心理活动。比较常见的调查法有谈话法和问卷法两种。在旅游服务过程中，问卷法是最常用的，即事先拟好关于景点景区、住宿餐饮、导游服务等旅游服务调查表格，用问题的形式来了解旅游者心理。

### 【情景再现一】

很多酒店在房间内都设有“客人满意度”调查问卷，客人在退房时可以根据自己住宿期间的感受填写，对酒店的服务做出综合性评价。酒店可根据客人的评价进行统计分析，根据分析结果指导下一步的工作。

很多旅行团游客在行程的最后一天，都会从导游手里拿到一份“游客反馈意见表”。游客可在调查表上填写自己的感受和意见，旅行社可根据这些问卷资料归纳分析研究游客的心理。

## 三、个案法

个案法即选定各类型的典型代表，进行长期系统的跟踪调查，研究调查对象心理变化的一种方法。在旅游服务中，“口碑效应”是影响最大的旅游效应之一。培养“回头客”，从而形成“忠诚客人”远比培养新的客户更加重要。

### 【情景再现二】

在酒店服务系统中，建立客人档案、培养长期稳定的客人、增强酒店的吸引力非常重要。很多酒店都会选定具有代表性的对象，长期跟踪，了解其心理需求，建立客户档案，形成真实有效的信息资料，为后续的酒店管理提供依据。

## 四、经验总结法

经验总结法是研究者从心理学角度，有目的、有技巧地整理旅游服务工作之中的经验，并从中抽取和提炼出包含心理规律的一种研究方法。这种方法用在旅游服务过程中非常有效。

在旅游服务过程中，很多导游会用经验总结法来接待旅游者，有经验、有



历练的导游往往更能满足旅行团中旅游者的各种心理需求。

通过对优秀导游的事迹和经验进行总结研究，就可以归纳出一名导游应具备的心理素质和能力。这些可以用在对旅游服务人员的培养中。

### 服务小贴士

#### 时刻准备着

“时刻准备着”要求我们在旅游服务中，做一个有心人，能主动去关注环境和我们的服务对象，了解、发现、捕捉、预测客人的需求，并迅速做出反应，达到甚至超出客人的期望，让客人从心理上产生满足感和愉悦的情绪体验。

因此，在旅游服务中，要多看、多听、多想，从各方面了解旅游者的心理，时刻准备为他们提供有价值和有针对性的服务。