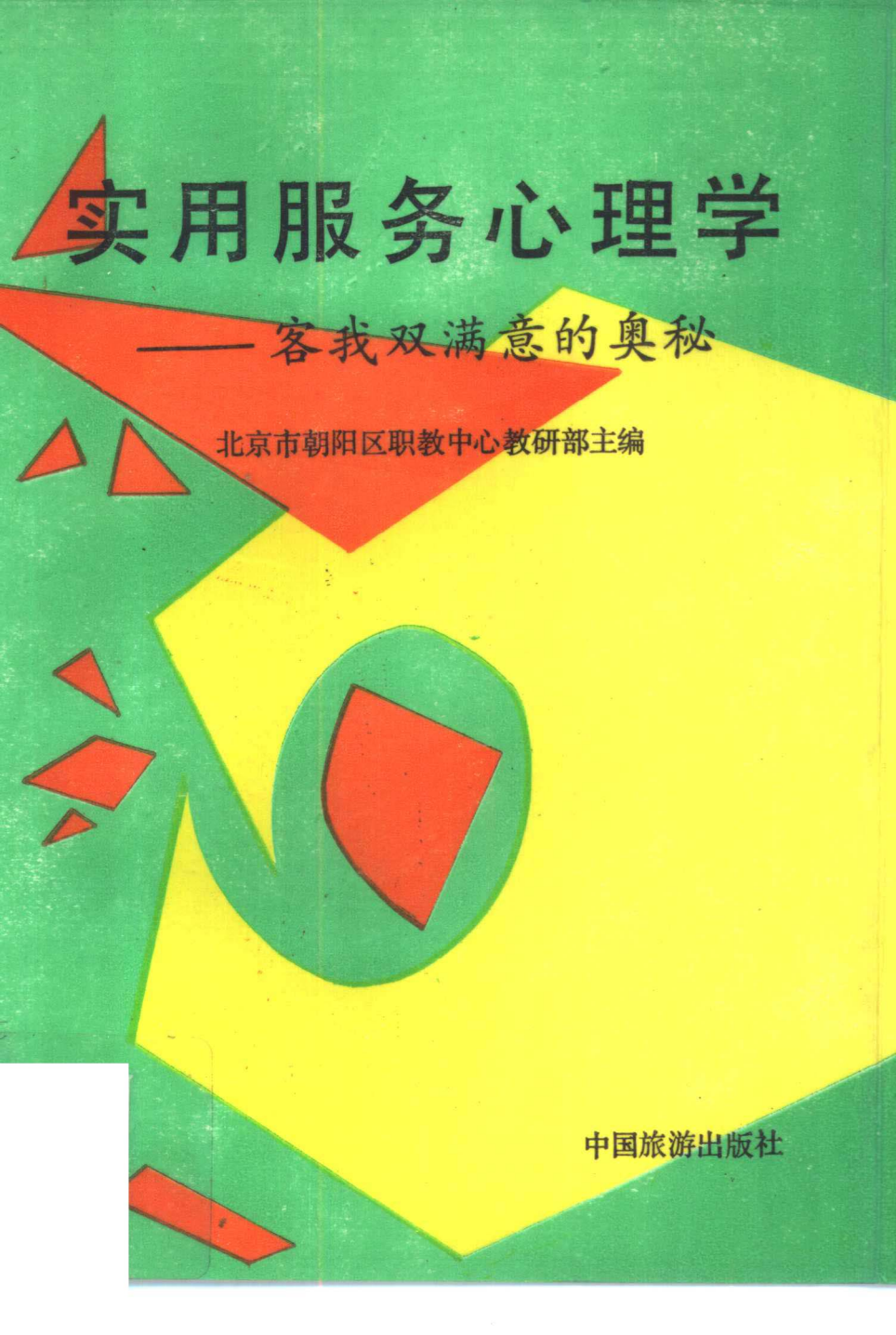




实用服务心理学

——客我双满意的奥秘

北京市朝阳区职教中心教研部主编

中国旅游出版社

实用服务心理学

——客我双满意的奥秘

北京市朝阳区职教中心教研部主编

中国旅游出版社

(京) 新登字031号

责任编辑：武冀平

封面设计：吕大千

技术编辑：李崇宝

实 用 服 务 心 理 学

——客我双满意的奥秘

北京市朝阳区职教中心教研部主编

•

中国旅游出版社出版

(北京建内大街甲9号)

北京华新印刷厂印刷

新华书店北京发行所发行

•

开本：787×1092毫米 1/32 印张：4 字数：90千

1991年10月第1版 1991年10月第1次印刷

印数：8250册 定价：2.20元

ISBN 7-5032-0387-0/Z·91

说 明

为了满足职业学校学生和从事旅游服务工作人员学习提高的需要，我们主编了这本书。

本书作者中国旅游学院吴正平副教授长期从事服务心理学的教学和研究工作，是我们特聘专家指导教师。

为本书出版做出努力的还有李光、李玲、杜静 同志。
崔大祥、王贻彬同志审阅了书稿。

目 录

第一章 导言	(1)
第一节 心理学是一门研究人的科学	(1)
第二节 学习心理学是而不仅仅是为了做好服务工作	(5)
第二章 人的表层、里层和深层	(8)
第一节 行为与心理, 意识与潜意识	(8)
第二节 心理对行为的驱动和调控作用	(11)
第三节 环境因素对行为的影响	(12)
第四节 潜意识并不神秘	(14)
第三章 人的需要	(17)
第一节 人有多层次的需要	(17)
第二节 人有所趋, 有所避	(20)
第四章 生活中的难题和人们的自助反应	(23)
第一节 趋求与回避的冲突	(23)
第二节 自助反应	(25)
第三节 在困难中坚持对幸福的趋求	(29)
第五章 人的三个“自我”和人在心理上的成熟	(32)
第一节 一个人有三个“自我”	(32)
第二节 三个“自我”是三个不同的“决策者”	(33)
第三节 做一个成熟的、完整的人	(35)
第六章 健康的人生态度与不健康的人生态度	(38)
第一节 四种不同的人生态度	(38)

第二节	做真正的强者	(40)
第七章	做一个不断成长的人	(44)
第一节	人最宝贵的潜能是爱的潜能和创造的潜能	(44)
第二节	爱是人生幸福的保证	(47)
第三节	勇于作出成长的选择	(49)
第八章	功能服务与心理服务	(54)
第一节	服务是通过人际交往而实现的	(54)
第二节	要有更多的人情味	(56)
第三节	让顾客觉得你和蔼可亲	(58)
第四节	扬顾客之“长”，隐顾客之“短”	(61)
第九章	服务的必要因素与服务的魅力因素	(65)
第一节	“少了它就不行”和“有了它才更好”	(65)
第二节	提供“针对个人”的服务	(67)
第十章	补救性服务	(71)
第一节	一定要重视补救性服务	(71)
第二节	要善于采取补救措施	(73)
第十一章	处理人际关系的“双胜原则”	(75)
第一节	与同志和朋友相处应以“双胜”为目标	(75)
第二节	客我之间的双重关系	(78)
第三节	“顾客至上”并不意味着“服务人员至下”	(80)
第四节	“顾客总是对的”并不意味着“服务人员总是错的”	(82)
第五节	立于不败之地	(86)
第十二章	以“双胜”为目标的交往艺术(上)	(89)
第一节	人与人之间的相互作用	(89)

第二节	诱导“成人自我”的艺术·····	(92)
第三节	行为模式的运用·····	(95)
第四节	再谈诱导的艺术·····	(98)
第十三章	以“双胜”为目标的交往艺术(下)·····	(101)
第一节	沟通的艺术·····	(101)
第二节	既是服务员,又是推销员和信息员·····	(104)
第三节	广义的推销和谈判·····	(106)
第四节	塑造自己的形象·····	(108)
第十四章	情绪状态的自我调节·····	(111)
第一节	情绪可以由自己来选择·····	(111)
第二节	形象控制法、想象训练法和延缓反应法·····	(114)
第三节	自我暗示法·····	(116)
第四节	联想矫正法、全神贯注法和补偿调节法·····	(118)

第一章 导 言

这是一本把读者引进心理学之门，并探讨如何把心理学用于服务工作的书。

本章第一节简要地介绍了现代西方心理学的三大流派，并指出：我们应该在马克思主义基本原理的指导下，采各家之长为我所用。为了让读者心中有数，这一节还对本书涉及到的心理学理论作了简要的介绍。

本章的第二节指出：在职的和未来的服务人员学习心理学，既是为了做好服务工作，又决不仅仅是为了做好服务工作，学习心理学首先是为了在心理上变得更加成熟和健康。

第一节 心理学是一门研究人的科学

服务工作是一种“与人打交道”的工作，而心理学是一门“研究人”的学问，要做好与人打交道的工作，就很有必要学一学这门研究人的学问。

在世间万事万物中，人是我们最熟悉的了；但是哲学家黑格尔说得好：“熟知并非真知”，“熟知的东西所以不是真正知道了的东西，正因为它是熟知的”。可以说，我们最熟悉的是人，最不了解的也是人。心理学这门研究人的学问是很值得我们花时间、下功夫来学习的。

心理学是一门既古老又年轻的科学。说它古老，是因为对人的心灵的探索早就开始了；说它年轻，是因为它作为一门独立的现代科学只有一百多年的历史。1879年德国心理学家

冯特在莱比锡大学创建了世界上第一个心理学实验室，这件事被认为是现代心理学史的开端。

现代心理历史不长，流派却不少，最著名的是西方现代心理学的三大流派，即“弗洛伊德主义”、“行为主义”和“人本主义”

如何对人的所作所为作出解释？在这个问题上，行为主义偏向于“外因论”（“环境论”），弗洛伊德主义和人本主义偏向于“内因论”。决定人的行为的最重要的内因是什么？在这个问题上，弗洛伊德主义偏向于“本能论”，而人本主义偏向于“潜能论”。

奥地利心理学家弗洛伊德（1856—1939）是心理分析学派的创始人。

弗洛伊德强调了在人的身上仍然保存着动物的本能，他认为人类的命运取决于人类的文化能在何种程度上使人的动物本能得到升华。如果要对“升华”这一概念作一个最通俗的解释，那就是把本来要用于做“坏事”的能量用来做“好事”。

美国心理学家华生（1878—1958）是行为主义心理学的创始人。当代最著名的新行为主义心理学家是美国心理学家斯金纳（1904—）。

新行为主义心理学家斯金纳强调了社会环境通过赏罚对人的发展所起的作用，他认为好的行为受到奖赏就会使人朝好的方向发展，坏的行为受到奖赏就会使人朝坏的方向发展。

人本主义心理学形成于本世纪五十年代，这个学派最著名的代表人物是美国心理学家马斯洛（1908—1970）。德国心理学家弗洛姆（1900—1980）虽然按其学术上的“出身”

来说是一位新弗洛伊德主义的心理学家，按其思想倾向来说却是一位重要的人本主义心理学家。

人本主义心理学家所强调的是人有高于一般动物的多种潜能，因此人也有高于一般动物的多种价值。他们认为人的潜能的发挥就是人的价值的实现，而理想社会的职能就在于促进人的潜能的发挥。人按其本性总是要“发挥”，要“实现”的，但若没有一个良好的社会环境，人也可能误入歧途。

弗洛伊德主义心理学、行为主义心理学和人本主义心理学都对心理学的发展作出了自己的贡献，都有一些我们可以吸收和利用的东西，但就“主义”而言，我们既不是弗洛伊德主义，也不是行为主义和人本主义。我们要在马克思主义基本原理的指导下，采各家之长为我所用。我们寄希望于人们心灵中那些美好的东西，我们要努力创造良好的环境，使人们朝着好的方向发展，而不是朝着坏的方向发展。

本书的写作也是本着在马克思主义基本原理指导下，采各家之长为我所用的宗旨。例如：

本书第三章第一节介绍了人本主义心理学家马斯洛的需要层次理论；

本书第二章第三节阐述了环境从“前因”和“后果”两个方面对人的行为的影响，而这主要是介绍行为主义心理学的研究成果；

书中提到的“深层”（第二章第一节），以及“压抑”“宣泄”、“倒退”和“升华”（第四章第二节）等等概念，都来源于弗洛伊德所创立的心理分析学派。

书中所阐述的三个不同的“自我”（第五章），四种不

同的人生态度（第六章），都来源于一种名为“相互作用分析”的心理学理论。相互作用分析是心理分析的一个新的分支。

本书第三章和第四章提到了我国学者所创建的“趋避冲突论”。“趋避冲突论”是一种关于人之常情和人生难题的实用心理学理论，它指出：

趋求幸福、回避痛苦是最基本的人之常情。人所趋求的幸福，最重要的是为能体现出自己的价值，赢得人们的尊重而感到自豪；人们最难以忍受的痛苦，是因为生活得没有意义，体现不出自己的价值，得不到人们的尊重而感到自卑。

人对痛苦的回避常常会妨碍人对幸福的趋求。趋求与回避的冲突，即人对幸福的趋求与对痛苦的回避这两种欲望之间的冲突，是构成人生难题的最基本的心理因素。

面对人生难题，人们可能作出积极的自助反应，也可能作出消极的自助反应；可能在困难中坚持对幸福的趋求，也可能为了回避痛苦，宁可放弃对幸福的趋求，或者用虚假的满足来替代真正的满足。

“趋避冲突论”还指出：决定一个人幸福与否的最重要的心理因素，在于他是否有成熟的、健康的处世心态。实行处世心态的调整，变得更加成熟和健康，人才能生活得更加幸福。

本书的理论部分主要是以“趋避冲突论”为依据的，书中的许多提法，如“以人与人之间的关心、理解和尊重为要素的爱是人生幸福的保证”，“与同志和朋友相处应以‘双胜’为目标”，“在困难中坚持对幸福的趋求”等等，就都是直接以“趋避冲突论”为依据的。

第二节 学习心理学是而又不仅仅是为了做好服务工作

服务工作中的心理学问题，首先是顾客满意不满意的问题，围绕这个“满意不满意”的问题，本书提出五个基本概念：“功能服务”，“心理服务”，“服务的必要因素”，“服务的魅力因素”以及“补救性服务”。

本书第八章指出：优质服务应当是由优质的功能服务和优质的心理服务构成的，我们要以双重的优质服务去赢得顾客的满意。

本书第九章指出：我们为顾客提供的服务既要具备“必要因素”，又要具备“魅力因素”。对于顾客来说，必要因素只是避免不满意的因素，魅力因素才是使他们感到特别满意的因素。

本书第十章指出：提供补救性服务就是当顾客感到不满意的时候，一定要千方百计地去消除顾客的不满意。

服务工作中另一个重要的心理学问题是：服务人员应如何认识客我之间的关系，应按照什么样的原则去同顾客打交道。

本书第十一章指出：处理客我关系的基本原则应是“双胜原则”，与同志和朋友相处（包括与顾客相处）应以“双胜”为目标。这一章还分析了客我之间的双重关系，即“顾客”与“服务人员”这两种社会角色之间的关系，以及扮演这两种社会角色的人之间的关系。接下去按照“双胜原则”对“顾客至上”和“顾客总是对的”这两个口号作出了有新意的解释，明确地指出“顾客至上”并不意味着“服务人员至下”，“顾客总是对的”也并不意味着“服务人员总是错的”。

在解决了原则问题之后，还要解决一个“技术”或“艺术”的问题。本书的第十二章和第十三章以较多的篇幅探讨了以“双胜”为目标的交往艺术，包括灵活运用各种行为模式的艺术，诱导“成人自我”，诱导所期待的行为的诱导艺术，沟通的艺术，推销和谈判的艺术，以及为自己塑造形象的艺术。

服务人员要为顾客提供优质服务，要在各种复杂的情况下运用以“双胜”为目标的交往艺术，都必须善于保持良好的情绪状态。本书第十四章首先肯定了情绪是可以由自己来选择的，然后分别介绍了实行自我调节的各种方法，其中有“形象控制法”、“想象训练法”、“延缓反应法”、“自我暗示法”、“联想矫正法”、“全神贯注法”和“补偿调节法”。

服务工作虽然包含许多不同的工种，本书所论述的心理学问题却是在各种服务工作中都会遇到的。在学习服务心理学时，我们既要善于联系服务工作的实际，又要善于从心理学角度来提出问题和回答问题。

在职的和未来的服务人员学习心理学，既是为了做好服务工作，又决不仅仅是为了做好服务工作，学习心理学首先是为了在心理上变得更加成熟和健康。

不管做什么工作，你都要做一个优秀的人，幸福的人；而要做一个优秀的、幸福的人，就是做一个心理上成熟而健康的人。本书的第五章探讨了人在心理上如何从不成熟走向成熟的问题，第六章探讨了什么是健康的人生态度，什么是不健康的人生态度，这些都不仅仅是针对服务工作的。

坚持“双胜原则”是心理上成熟而健康的表现。本书所论述的“双胜原则”和以“双胜”为目标的交往艺术，对于

处理客我关系是适用的，对于处理其它方面的人际关系（如同事关系、家庭关系）也是适用的。

这本书不仅结合服务工作论述了“角色心理”（“顾客心理”和“服务人员心理”），而且论述了人们的“共性心理”（人之常情）和“个性心理”（最重要的是心理上成熟与否、健康与否）。今后我们无论同什么人打交道，都要善于从人的“共性”、“个性”和“角色”这三个方面考虑问题。

服务工作是一种要同来自四面八方的、形形色色的人打交道的工作，如果你有志于研究人的心理，希望你充分利用从事服务工作为你带来的极为有利的条件！

第一章思考题

1. 为什么人会表现出好的行为？为什么人会表现出不好的行为？——设想你带着这两个问题，分别去请教弗洛伊德主义的心理学家、人本主义的心理学家和行为主义的心理学家，想一想，他们会怎样回答？他们的回答有道理吗？

2. 本书将探讨服务工作中四个非常重要的心理学问题，你还记得是哪四个问题吗？

3. 为什么说与人打交道的时候要善于从“共性心理”“个性心理”和“角色心理”三个方面考虑问题？

第二章 人的表层，里层和深层

要全面地了解一个人，就要从他的各个层面上去了解。一个人的行为只是他的“表层”，他的心理是藏在他行为后面的，别人看不见也听不到的“里层”；而他心理中的潜意识部分，则是连他自己也觉察不到的“深层”。本章的第四节指出，这个“深层”并不神秘。

心理学中有一个行为公式： $B=f(P \cdot E)$ 。其中，B代表行为，f代表函数，P代表人，E代表环境。公式的含义是：行为是人和环境的函数，它是随着人的因素和环境因素的变化而变化的。本章的第二节阐述了人的心理对行为的驱动和调控（包括导向和制动）作用；第三节阐述了环境从“前因”和“后果”两个方面对人的行为的影响。

第一节 行为与心理，意识与潜意识

我们常说某人“表里如一”，某人“表里不一”，可见人是有其“表层”和“里层”的。

一个人的“表层”是指他的行为。人是通过自己的行为在社会生活中起作用，通过自己的行为来发送内心世界的各种信息的。这里所说的行为是广义的，包括人的实际行动、言语和表情。

一个人的“里层”是指隐藏在他的行为的背后，对他的行为起驱动、导向和制动作用的心理。

在人的行为的背后起作用的两个最重要的心理因素是

“需要”和“理由”。要解释人的行为，第一要弄清楚这种行为是为了满足什么样的需要；第二要弄清楚他选择这种行为来满足他的需要的理由是什么。

我们常说，人是有感情的。人之所以有感情，是因为人需要。需要得到了满足，人就感到快乐；需要得不到满足，人就感到不愉快，甚至感到痛苦。正因为人需要，世界上各种各样的东西就和人有了不同的利害关系。人对那些能够满足他的需要的东西产生好感，而对那些妨碍他去满足需要的东西产生反感。

我们除了说人有感情之外，还常常说人是有理智的。所谓有理智，就是人不仅求满足，而且求合理。一个人支配自己的行为，一方面是要让自己的行为能够满足自己的需要，另一方面还要使自己的行为在自己看来，在别人看来都是有正当理由的行为。所谓“心安理得”实际上是“得理”才能“安心”。

必须指出，虽然人是有理智的，是求合理的，但这并不意味着人的所作所为总是合理的。我们只能说，一个人总是要做他“自以为是合理的”事；而他自以为合理，并不一定真的合理。

人常常会感到“求满足”与“求合理”之间是有矛盾的，这就是所谓“感情与理智的矛盾”。面临这样的矛盾，人可以作出不同的选择。一种选择是放弃不合理的行为，另一种选择是坚持这种不合理的行为，但是要为它找到一个“合理的”借口，要让别人、让自己都相信它是“合理”的。有时候说给别人听的是一种借口，用来说服自己的又是一种借口。例如有的人明明是想利用别人，却对别人说：“我这都是为你好。”自己心里知道说的是假话，可是又一

想：“现在谁不是这样啊！别人能这么做，我就不能这么做？”于是又“心安理得”了。

因为人有“表层”和“里层”之分，所以要了解一个人，就必须下一番“由表及里”的功夫，弄清楚他的种种行为是由什么样的需要来驱动，由什么样的理由来调控的。

对别人要“由表及里”，而对自己则常常要“由里及表”。我们还必须弄清楚自己究竟说了些什么，做了些什么，以及我们的言行究竟引起了什么样的反应。

要真正了解一个人，无论是对别人，还是对自己，都必须下一番“由浅入深”的功夫。这是因为人的心理是包含两个层次的。“浮在上面”的一层是自觉的，即本人能够觉察，能够意识到的，这一层就是人的“意识”。在这一层下面还有一层，它是不自觉的，是本人也觉察不到，意识不到的，这就是“潜意识”。潜意识属于一个人的“深层”。一个人的“深层”常常在不知不觉中左右着他的“里层”和“表层”。

意识与潜意识的区分是相对的而不是绝对的。意识是被本人意识到的心理，潜意识是还没有被意识到，而又有可能被意识到的，或者曾被意识到，而目前没有被意识到的心理。

经验告诉我们，人的意识层的容量是有限的，在同一时间里，只有少量的东西能够被人意识到。换句话说，人不可能同时意识到很多的东西。经验还告诉我们，意识层的内容是流动的，是“一幕一幕”的或“一个镜头接着一个镜头”的。它是从哪里“流过来”，又向哪里“流过去”的呢？它就是从人的潜意识层流过来，又向人的潜意识层流过去的。心理活动的内容，当它们“流入”人的意识层，被人意识到的时候，就是意识；当它们已经“流出”人的意识层，已经不