

- | | |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 上市公司 实力雄厚 品牌保证 | <input checked="" type="checkbox"/> 权威师资阵容 强大教学团队 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 历次学员极高考通过率 辅导效果有保证 | <input checked="" type="checkbox"/> 辅导紧跟命题 考点一网打尽 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 辅导名师亲自编写习题与模拟试题 直击考试精髓 | <input checked="" type="checkbox"/> 专家 24 小时在线答疑 疑难问题迎刃而解 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 资讯、辅导、资料、答疑 全程一站式服务 | <input checked="" type="checkbox"/> 随报随学 反复听课 足不出户尽享优质服务 |

开设班次：（请点击相应班次查看班次介绍）

基础班	串讲班	精品班	套餐	实验班	高等数学预备班	英语零起点班
-----	-----	-----	----	-----	---------	--------

网校推荐课程：

思想道德修养与法律基础	马克思主义基本原理概论	大学语文	中国近现代史纲要
经济法概论（财经类）	英语（一）	英语（二）	线性代数（经管类）
高等数学（工专）	高等数学（一）	护理学导论	政治经济学（财经类）
概率论与数理统计（经管类）	计算机应用基础	毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想概论	

[更多辅导专业及课程>>](#)

[课程试听>>](#)

[我要报名>>](#)

绝密 ★ 考试结束前

浙江省 2014 年 4 月高等教育自学考试 顾客消费心理专题试题

课程代码：11965

请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。

选择题部分

注意事项：

- 答题前，考生务必将自己的考试课程名称、姓名、准考证号用黑色字迹的签字笔或钢笔填写在答题纸规定的位置上。
- 每小题选出答案后，用 2B 铅笔把答题纸上对应题目的答案标号涂黑。如需改动，用橡皮擦干净后，再选涂其他答案标号。不能答在试题卷上。

一、判断题（本大题共 11 小题，每小题 2 分，共 22 分）

判断下列各题，在答题纸相应位置正确的涂“A”，错误的涂“B”。

1. 在旅游活动中，旅游者的角色是客人，服务工作者的角色是接待者、服务者。

- 2.情绪和情感存在稳定性上的差别，情绪比情感更长期与稳定。
- 3.旅游设施达到一定的数量，就能完全满足人们的旅游需要。
- 4.一般来说，感觉阈限值越低，感受性就越小。
- 5.服务工作者要包容客人的过错，客人也要包容服务工作者的过错，大家大事化小，小事化了。
- 6.消极的情绪会削弱顾客从事活动的动机。
- 7.旅游者的天然性需要就是生理需要。
- 8.“知人知面不知心”，所以对陌生顾客没有必要建立人际关系。
- 9.旅游需要是引起旅游动机的内在条件。
- 10.试图实现自身的利益而无视旁人的利益，是屈服型的人际冲突的处理方式。
- 11.旅游宣传对人们旅游动机的激发起着关键性的作用。

非选择题部分

注意事项：

用黑色字迹的签字笔或钢笔将答案写在答题纸上，不能答在试题卷上。

二、填空题(本大题共 14 小题，每空 1 分，共 28 分)

- 12.旅游服务除具有一般接待服务的共同特点外，还具有以下四方面的特点，即广泛性、多样性、_____和_____。
- 13.情绪情感根据性质分类，可分为喜悦、愤怒、_____和_____等。
- 14.旅游宣传的原则包括真实性原则、针对性原则、形象性原则、创新性原则、_____和_____。
- 15.客我交往的两种类型是_____和_____。
- 16.情绪情感对顾客行为的影响主要有三个方面，即对顾客动机的影响，_____，_____。
- 17.服务工作者良好的意志品质表现在自觉性、果断性、_____和_____等方面。
- 18.处理人际冲突的五种方式是逃避型、屈服型、协作型、_____和_____等。
- 19.人际知觉的内容包括对他人外部特征的认知、对他人性格的认知、_____和_____。
- 20.服务态度的负向功能是_____和_____。
- 21.较为常用的激情控制方法有三种，即语言调节法、_____和_____。
- 22.旅游者的社会性需要主要表现在_____需要和_____需要两个方面。
- 23.因服务方面的原因而引起的旅游投诉主要是：服务水平低、态度差，_____，_____等。
- 24.影响旅游动机的三方面因素主要是旅游主体、_____和_____。
- 25.知觉的性质是恒常性、整体性、_____和_____。

三、名词解释(本大题共 5 小题，每小题 3 分，共 15 分)

26. 服务技术

27. 道德感
28. 旅游需要
29. 知觉
30. 情感

四、简答题(本大题共 4 小题, 每小题 6 分, 共 24 分)

31. 遇到顾客投诉应采取怎样的处理步骤?
32. 影响旅游者情绪情感的因素有哪些?
33. 简述旅游动机的基本特征。
34. 旅游心理学的研究意义是什么?

五、案例分析题(本大题共 2 小题, 共 11 分)

某天下午服务员小李正在打扫农家旅馆的走廊卫生, 突然看见 303 号房间的客人从房门探出头来, 东瞧瞧西望望。小李马上意识到客人在找服务员, 她立即过去有礼貌地向客人问好: “下午好, 先生, 有什么事需要帮忙吗?” “你们旅馆是怎么搞的, 天气这么热, 连空调都没开, 是不是空调坏了?” 客人带着埋怨的口气说。“我可以进房间检查一下吗?” 小李面带微笑地说。客人允许后她随客人进了房间, 看到空调的开关在“OFF”状态, 连忙对客人说: “对不起, 先生。未能详尽介绍房间内设备的使用方法是我们的工作未做好, 请原谅。”边说边打开空调至“1”档。客人感受到空调吹出的徐徐凉风, 满意地说谢谢。

问题:

35. 请评价小李的服务表现。(8 分)
36. 小李的服务对你有何启示? (3 分)