

長内式 ラ・ポール構築スーパーガイディング

・・・約80%が優良顧客となるテクニック・・・

<結論>

◆グループガイディング

全員参加型 双方コミュニケーションガイディング

◆ 個人ターゲット

「ホメ殺し」 & 「話させ」ガイディング

である

<方法> 共通行動

1、第一印象

- 最高の笑顔
- 胸をはり、背筋を伸ばす
- ガイドオーラを出す
- キーマンを決める
- 第一印象をほめる
- 意表をつく所をほめる

2、あいさつ

- トーンを低く抑えて挨拶
- 楽しめる事を話す
- 注意事項を伝達

3、体操

- 観察

4、行程の説明

- しっかりと説明

5、ガイディング

- 分かりやすい説明
- 双方コミュニケーション
- 笑わせる説明

●グループターゲット

- 真のリーダーは誰か探す
- その人の目標は何か考える
- それにあわせたガイド内容を組み立てる
- 全員のレベルに合わせた解説内容にする
- 真のリーダーにアイコンタクトする
- 真のリーダーに表情を観察する
- 真のリーダーの欲求に答える

●個人ターゲット

- 過去の似た人物を想定する
- その人物の視点に立つ
- 欲求に優先順位をつける
- それを提供する
- とにかくほめる
- お世辞をいう
- おべっかをつかう
- おだてる
- 舞い上がれせる
- 共通項を見つける
- 双方コミュニケーション
- 話を聞きまくる
- 話させる
- 解説に会話を取り入れる
- 「やり取り解説」をする
- 「感謝の言葉」を取り入れる
- 「ねぎらう」
- 感謝の行動をする
- ★ ラ・ポールを築く

<アドバイス>

そのグループのキーマンを見つける

そのキーマンとは「決定権」をもっている「リーダー的な存在」

「裏のリーダー」は誰か？ 探し出す

その人や個人で参加しているお客さまに対しては次のテクニックを使う

○ 双方コミュニケーション

ガイドとお客様が双方でやり取りしながら、情報を仕入れ相手を理解する事
その情報を生かして、解説に「会話のやり取り」を取り入れる事である

○ ホメ殺し 「ホメちぎる」「お世辞をいう」「おだてる」

徹底的に気持ちよくさせる事である

○ 「話させる」 （話させる会話で話させるそれを聞く）

★ ラ・ポールを築く （お互いの信頼 あなたの事を大事に思っていますよ）

- 動作を同調させる
- 声を同調させる
- 呼吸を同調させる

参考 お客様とラポールを築く方法

エコガイドがお客様と「ラ・ポール」を築く方法

(NLP式)

・・・(お客様に気に入られる方法)・・・

参考 ヘンリック・フェキセウス著

お客様を「熱烈なファン」「優良顧客」に導くためには

・・・結論・・・

「お客様とラポールを気づく事である」 (あなたのことが好きですよ・理解しますよ)

- 相手のコミュニケーションスタイルに自分のコミュニケーションスタイルを合わせる
- 意思表示の仕方を「真似する」 (私も、あなたと同じタイプですよ)
- 「人は、自分と似たような人を好む」

<ラポールを築く方法>

1、ボディランゲージからのラポール構築

(解説) 同じ動きをすることで相手に心理を読み取り、相手の視点で思考する
相手が求める行動や言葉を提供する

A マッチング ・・・相手に動きに合わせて同じ動きを真似する (隣の位置)

b ミラーリング ・・・相手の動きに合わせて鏡に映るような動きを真似する (正面)

◆テクニック

- 代理ジェスチャー (相手の動作を少しだけ真似る)
- 時間差をつけてまねる (タイムラグを設ける)
- 相手の顔の表情をまねる (相手は自分の顔を観ることはできない)
- 相手と同じテンポ、リズムで動くこと

◇注意点

- 寸分違わずまねない (嫌がられる、気づかれる)
- 深読みしない

2、声からのラポール構築

(解説) ボディランゲージ同様、声を真似る事で、相手の心理を読み取り
同調させて信頼関係を気づく

◆テクニック

- 音の高さをまねる (高音なのか低音なのか)
- 声の深さ (響きわたる声か、細い声か)
- 声のトーン (トーンが単調なのか、パターンがあるのか)
- テンポ (早口なのか、スローなのか)
- ボリューム (声の強さ、大きさ)

◇ポイント

特に重要なのは声のテンポを真似ることである

声のテンポ＝話のテンポ＝行動のテンポ＝思考のテンポ＝決断のテンポ

3、言葉の使い方(観察)から心理を読み取りラポールを構築する

- 「スラッグ」について(使ってもよい雰囲気意外では使うのは避けたほうがよい)
- 相手が専門用語を多用する場合、自分の知識がついていけば使ってもよい
- 相手が専門用語を使わない場合は、相手の知識に合わせる
- トランズワード(一時的に気に入ってる言葉や口癖)は試してみる

4、呼吸によりラポール構築する

(相手の呼吸に合わせる)

- 相手の呼吸の仕方を観察する(深い・浅い・胸・お腹 など)
- その方法に合わせる(呼吸方法、リズム、テンポなど)
- 最初はテンポを優先する
(徐々にあわせていくことで相手の心の状態を感じることが出来る)

5、エネルギーレベルを合わせてラポールを構築する

- 相手がかもし出すエネルギー(姿勢、音量などの雰囲気)

6、言葉と行動を一致させラポールを構築する

- 相手に落ち着いて欲しいと願う場合 自分が落ち着く言葉と行動をする
- 相手に自身を持って欲しいと願う場合 自分が自信満々に話す
- 特定の感情をして欲しい場合、自分がその感情を出す
- ときには言葉で表現するのではなく、内面の感情を表現する

7、意見合気道でラポールを構築する

- とにかく相手の意見に賛成する
- 相手と同じ仲間であることを示す
- 立場が違う場合のマジックトーク
「私があなたと、同じ立ち場だとしたら、あなたと同じ行動をしたいと思います」

◇ポイント

意見合気道をつかひながら、ボディランゲージや声のテンポを合わせる
そして、エネルギーレベルを合わせる
その後、声のトーンやボリュームを少し下げて、話すと相手はいう事を聞く

8、ラポールを構築するコミュニケーション術

- とにかく相手に話させる
- 瞳孔を開かせる（興味を持たせる）
- 相手に真似させる（ラポールが構築されているか確認する）
- 相手の目の動きを観察し、心を読みとる
- 相手の顔の表情で心を読み取る
- 相手の全体の表情で「感情」を読み取る
- それに合った言動を心がける
- 相手の求める行動を提供する
- 微妙な表情を見逃さない
- 相手のウソを見破る
- 矛盾する表情を見逃さない
(汗、顔色、瞳孔など)

9、顔の表情からウソを見抜く

- 修飾 本当の表情にうその表情をかさねる
- 調節 表情を強めたり、弱めたり、表情を変えたり、持続時間を変える
- 偽装 まったく別の感情を出す（擬態、中立、隠蔽）

10、目の表情からウソを見抜く

- 目を見つめることはウソである
- 悲しいときは下を見る
- 恥や憎悪感は視線をそらすか、斜め下を見る
- 普段よりも瞬きが少ない場合はウソが多い
- ただし、例外もある（前もってウソを記憶にしておく場合は当てはまらない）

11、その他のサインからウソを見抜く方法

- 声の調子
- 話し方の変化
- 言葉使いの変化
- 脱線した話
- 同じ事の繰り返し
- 抽象過ぎる話
- 否定形で距離を置く 「○○でない」
- 非人称化で距離を置く
- 前おきが長い
- 丁寧な言葉使い
- 間延びがあり、間が長い

＜アンカーを使って感情を呼び起こす方＞

感情を呼び起こしてラポールを築く

(解説)「アンカー」＝条件付け

アンカーとは人の潜在意識の中で、何らかの感情と結びついている
状況や物、経験のこと

特に強い感情ではなく、特定の記憶と結びついているだけ

アンカーは作り出すことが出来る

◆アンカーの設定方法

- 身体に触れることはほとんどの人にとってつよいアンカーとなる
- 言葉とボディランゲージを使って、アンカーを設定する
 - ① その人が抱く感情を抱くまで待つ
 - ② 喜びの感情が頂点に達したときに「ボディタッチ」しながら
「キーワード」をいう（ジェスチャーを伴う）
- 練習（いつも癖をつける）
喜んでいと気づいたら、身体に触れつつ、特定のキーワードに「アクセント」
をつけて、発する
- 必要なときにアンカーを引っ張り出す
- ラポールが構築される