

テーマ「ガイドトーク苦手克服法」

今回はガイドがお客様と話すトークについて思考します
私なりに分析した内容をお知らせします

ガイドのトークについての大きなカテゴリー

- A あいさつ
(歩行前・終了時)
- B 自然解説
(自然生体系・生物多様性・歴史文化民族・保全など)
- C 安全管理トーク
(安全管理・歩行技術指導・用具のアドバイス含む)
- D ガイディングトーク
(お客様へのお知らせ・情報提供・打ち合わせ含む)
- E ひとりごと
(感嘆句・感情的表現)
- F 雑談
(上記目的以外で話す言葉)

まずはトークが苦手な方はこのカテゴリーに
分けて話しましょう。

又、カテゴリー分けした範囲でそのネタ（ボリューム）を
増やしていきましょう。

(ネタ帳を作成すると、どんどん増えます)

これで苦手が克服されます

・・・しかし・・・

注目すべきことはガイドが苦手とするコミュニケーション
においては「**実はFの雑談のことである**」

ほとんどのガイドは自然解説に苦手意識を持っているが
自然解説においては努力や経験で上達（困らなくなる）する

自然解説 = 知識（ネタ） + 技術（方法）

知識は習得すれば良い

技術はバクル事が可能である。

ところが「雑談」においてはセンスがいる
さらにお客様の印象や、満足度の評価については
自然解説時よりも雑談時で形成される

要は「雑談で楽しければ、そのガイドの評価が向上する」
という事実です

ですから「雑談を制する者がお客様を制する」のです。

ガイドで自立するためには「雑談力」がもっとも重要です

そこで「ガイドの雑談力向上」レポート

テーマ 「ガイド業務で雑談力をあげる方法」

<ガイドの雑談力向上テク>

解説内容

- 1 「雑談」とは
- 2 雑談の目的
- 3 雑談の内容（何をしゃべるのか？）
- 4 雑談の評価と効果
- 5 効果的な雑談テク
- 6 効果的な雑談ネタ
- 7 雑談力を向上させるための方法

1 「雑談」とは

ここでいう雑談とは「ガイド業務」もしくはガイド業務前後でお客様や参加者と交わす会話とします。

その会話では仕事上の連絡や仕事上の伝達事項などを除く内容となります

さらに、このレポートでは営業上のトークも除外します

営業上のトークにおいてはセールストークとなり、

ガイド業務のコミュニケーション能力となるからです。

定義としては「あくまでも仕事に関係ない会話」となります。

仕事に関係ないトークとは

- どうでもよい話
- 全然関係ない話
- ムダな話し（役にたたない話し）
- 意味のない話し
- 勝手な話し（責任がとれないもの）

などです。

2 雑談の目的

<雑談の3つの目的>

- 自己主張（自己満足の報告や気づき）
- 暇つぶし
- 何らかのアピール（言い訳）

※営業的・職能的に有利に展開するトークについては「雑談」ではない
もしそのようなトークを展開した場合には雑談の意味が無い

3 雑談の内容（何をしゃべるのか？）

<一般的な雑談例>

- つい最近おこった出来事（ハプニング）
- 一方的な感情表現（感情を理解して欲しい）
- 一方的な自己満足アピール（自分を理解して欲しい）
- 一方的な主義・主張（聞いて欲しい事）
- 自己満足な伝達やその表現
- 相手にはどうでもよい話

簡単に説明すると「相手と利害関係のない話」となります

「相手と利害関係がない」からこそその人の「魅力や自己表現」となります
そこで「雑談」がうまい人や自分とフイリング（感性）が合う方には
好意を抱くのである。

ガイドとして「雑談力」＝ 人気ガイドとなる

4 雑談の評価と効果

雑談の評価としては、お客様（参加者）の満足度やリピーターにつながる
という評価になります。

お客様に取っては雑談が楽しいガイドほど、印象に残る。

雑談が楽しいほど、好意を抱く。

意表をついた雑談こそ、「共感」が得られる。

ガイドの評価よりも人間的な評価でガイドを選ぶ

（自然解説よりも雑談で相手の本質を見極める）

●雑談の評価

その人は仕事以外でどのくらい面白い人なのか？

●雑談の効果

仕事以外で面白い人には興味がそそられる

仕事抜きで人間的な魅力はどの程度か？

5 効果的な雑談テク

＜効果的な雑談7つのセオリー＞

- ワントークである（15秒以内）
- 一話完結である
- 事実（自己体験）の話である
- 感情が伝わる
- 面白い話である
- 同意を求めない話である
- 何処かで聞いたことがない話（誰にも話したことがない）である

6 効果的な雑談ネタ

＜6つの基本雑談ネタ＞

- 1 自分勝手な話題
- 2 失敗した話題
- 3 自分なりの「気づき」の話題
- 4 自分にも相手にも関係ない話題
- 5 その場所だけの話し
- 6 ついさっきの話し

7 雑談力を向上させるための方法

トレーニングと習慣的な努力です

● トレーニング

- ところかまわず相手がいたら雑談する
 - ・ 歩きながら
 - ・ 待合室
 - ・ 乗り物
 - ・ エレベーター
 - ・ カフェ（レストラン）
- 人間観察する
- ネタを見つけ出す
- ネタを発見したらネタ帳に記入する
- 出来るだけご当地及び旬（鮮度がある）のネタを用意する