

01「添乗員さんを見方にするガイド術」

ニュースレター（メルマガ・エコガイドジャーナルより厳選・抜粋レポート）2012

・ ・ 実践的ガイディングスキル ・ ・

◆目的

添乗員さんを仲間につけ、ガイド業務を優位にする

◆目標

添乗業務をしっかりと、遂行する事でガイド業務に専念できる

◆知識

○ほとんどの添乗員さんは子会社の非正規労働者である

○ピーク時は連日の添乗が続くので「常に疲れている」

○わがままなお客様が多いので、ストレスが多い

◆方法

笑顔で挨拶

オーラ（私はプロガイドで仕事師です）を感じれせる

第一印象をホメル

服装 「それ、かっこいいですね」

センス 「いい色着てますね」

スタイル 「スタイルいいですね」

行動 「動きはやいですね」

ねぎらいの言葉をかける

「ピークで忙しく大変ですね」「添乗員さんがいるだけで心強いです」

仕事をホメル

「仕事師ですね」「かなり、やりますね」「いい仕事しますね」

休憩時 仲良くなる

世間話やコミュニケーション 一緒に食事をする など

★まとめ

「お世辞やおべっかでもよいので、ホメテ、おだてる」

その結果、いい仕事を提供しガイドと仲良くなる

☆注意

- 1, 女性の添乗員さんにはデリケートに接しましょう
- 2, ホメル回数が多いほど効果的です
- 3, 仕事が出来ない添乗員さんには「教えてあげましょう」
- 4, 添乗員さんには期待しないようにしましょう