

03 「お客様の興味の対象を探す質問方法」

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 ・ ・

● 7つの質問

（お客様に問いかけと反応を観察し探し出します）

□ 普段はどこにお住まいですか？

- 都市部 自然体験を求めている
- 地方都市 ややアウトドア活動を楽しんでいる
- 農村 人や施設に興味がある

□ これまでいかれたところで気に入ったところはどこですか？

- 観光地・文化施設 歴史やエピソードに興味がある
- テーマパーク 楽しさに興味がある
- 自然景勝地 自然が大好き

□ 何かすごい趣味を持ってるような感じですね？

- 「趣味を答える」 それにつながる素材を探す
- 「趣味は仕事」 ビジネスにつながる体験や話を展開する
- 「食べ歩き」 植物での多様性を説明する

□ 星とか見ますか？

- 宇宙やロマンチックな話を盛り込む

□ ペット飼っていますか？

- 「生物名を答える」 環境に興味がある
- 「飼っていない」 人や景色に興味がある

□ もしかして社長さんですか？

- 「経営している場合」
そのビジネスに関連した内容を盛り込む
- 「職業を答えてくれる」
その内容に関連した話題を盛り込む
- 「アルバイトです」
仕事の話はしないようにする

● アドバイスと知識

☆質問でできるだけ、情報を引き出す事で、
何に興味があるか想定します