

04「ガイドに必要な観察術」

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 ・ ・

解説

観察術とは言葉でコミュニケーションする前や出来ない状況で、相手の事を「知る」または「想定」する技術です（場を読む、KYです）

この観察術を用いる事で、相手の様々な情報が入手できます
人気ガイドはこの観察術が優れているのです

◎結論

ガイドは「植物」を観察するより「お客様」を観察する仕事です

◆ 観察する箇所

- 1、お客様の顔の表情
- 2、グループ全体の雰囲気
- 3、個人的なしぐさ

◆ 1、お客様の顔から読み取る

- | | | |
|--------------------------------------|-----|--------------------|
| <input type="checkbox"/> 全体の5割に笑顔がない | サイン | 緊張している・つまらない・楽しくない |
| <input type="checkbox"/> 全体の8割が悲しそう | | つらい・苦しい・つまらない・帰りたい |
| <input type="checkbox"/> 全体の7割が下を向く | | 疲れている・嫌だ |

2、グループ全体の雰囲気

- | | |
|---------------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 暗い | 緊張している・つまらない・条件に不満 |
| <input type="checkbox"/> お互いのおしゃべりが多い | 飽きてきた・解説がつまらない 参加人数に不満（多すぎる） |
| <input type="checkbox"/> お互いに誰もしゃべらない | 疲れている・参加人数が多すぎる |

3、個人的なしぐさ

- | | |
|--|-------------------|
| <input type="checkbox"/> 目線(アイコンタクト)をはずす | はずかしい・質問しないで・いやです |
| <input type="checkbox"/> 微笑をかえさない | あんまりお話したくない |
| <input type="checkbox"/> 肩を回す・首をまわす | 飽きてきた・単調でつまらない |
| <input type="checkbox"/> 足踏みをする | 急いで欲しい・寒いです |
| <input type="checkbox"/> 瞳孔が開く、見つめ返す | 質問して欲しい・話をふって欲しい |
| <input type="checkbox"/> 下を向いて、手をぶらぶらさせる | 私を「かまって欲しい」 |
| <input type="checkbox"/> 話しかけてくる | 皆の前で私に話をさせて |