

05 「お客様をノリノリにする術」

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

「ノリノリ」にするとは、楽しくお客様に話しかけながら
解説することです

この技術を使う事で、「お客様は満足度が高く、ガイドは楽できます」
なぜならば、「お客様が多く話してくれるから」です
(私はいつもこの作戦を目標にしています)

●知識

実は「お客様は興味が薄い解説を聞く事はかなり苦痛である」
知っていることは「聞くより、話す方が楽しい」
この生態を利用しましょう

●方法

- 「まず笑顔を心がけましょう」
- 「安心感を与えましょう」
- 「出来るだけ笑わせましょう」
- 「ガイドはすこしとぼけましょう」
- 「共通項を見つけ出しましょう」
- 「会話をもりあげましょう」
- 「答えを誘導するような質問をしましょう」
- 「お客様にコメントを求めましょう」
- 「そのコメントをホメましょう」

●アドバイス

- 雰囲気作りをしましょう
「今日はたのしいですね」「きもちいですね」
- 安心感をあたえましょう
「〇〇に注意しましょう」「このテクニックを使うと大丈夫です」
- すこしとぼけましょう
「この花の名前は忘れました」「この樹木は仲間が思い出せません」
- コメントさせましょう
「このお花の解説をおねがいします」
「それでは〇〇先生解説をおねがいします」
「皆さん拍手をおねがいします」