

## 08 「お客様に人間的に好きになってもらう方法」

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 ・ ・

### ◎結論

お客様が満足を感じてもらえる最適な事は

「人間的に好きになってもらう事」

である。「好きな人には文句をいわない」という事である

### ◆人に好かれる6原則 参考D・カーネギー 「人を動かす」

- 1、誠実な感心を寄せる (お客様に興味を示す)  
「我々は、自分に関心を寄せてくれる人に感心を寄せる」
- 2、笑顔を絶やさない  
「笑顔の中には、情報がつまっている」  
(好意、安心、尊敬、信頼、楽しい、快適 など)
- 3、名前を覚える (呼ぶ)  
「人は名前を呼ばれると、落ち着き、気分がよい」  
(子供の時から、聞きなれているため)
- 4、聞き手にまわる  
「人は聞くよりも、話す方が楽しい」  
(よく話を聞いてくれる人には好意を抱く)
- 5、感心を見抜いて話題にする  
「人のこころを捕らえる近道は、相手をもっとも深い関心を持っている問題を話題にするとよい」  
(双方のコミュニケーションをする中で、相手に話題を合わせる)
- 6、こころから「ホメル」  
「人はほめられると気分がよい」「ほめてくれる人を好きになる」

### ◆第一印象をよくする方法

「その人に好意を抱くのかは第一印象で決定する」

- 清潔な身だしなみと服装
- 強烈なスマイル
- アイコンタクト
- 「ハキハキ」した挨拶
- 安心させる挨拶トーク

例「プロエコガイドの ○○です」

プロ ・ ・ 職業 ・ ・ 責任がある