

## 09 「お客様を感動させるガイドング術」

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

・ ・ 実践的ガイドングスキル ・ ・

### ●解説

お客様を感動させる解説をすると感動するので満足度が  
飛躍的に向上します感動するのは、**非日常的な体験を  
したという経験をさせる事です**

リスクがありますが恐れずに取り組みましょう

### ●知識

感動は普段出来ないことが出来た

普段見られない景色が見れた

話や物語に感動したの3種類だけです

### ●方法

- お客様の見た事のない景色を聞き出しましょう
- お客様の見た事のない植物を聞き出しましょう
- お客様の聴きたい話は何か聞きだしましょう
- 出きる事を体験させましょう
- そのとき「初体験ですね」と声をかけましょう
- この景色は「感動します」といましょう
- 解説前「感動する話をします」といましょう
- その他、他のツアーで感動した事を想いだし、それをくりかえしましょう

### ●リスクが伴う感動体験

「あえて、ちょっとだけ危険箇所をねらう」

「野外でのトイレ体験をさせる」

「わざと道迷いを演出する」

「わざとガイドが倒れてみる」

「規制がない場所で毒草に触ってみる」

「規制がない場所で何か食べてみる」

「木道上の動物の糞に素手で触ってみる」

「ヒルに血を吸わせてみる」

「大きなナメクジを素手で触らせる」

### ★ 注意

- 1、感動させるには以外に簡単です
- 2、嫌がる人には勧めないようにしましょう