

11「人気ガイドのおもてなし術」

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 エコガイドにとっておもてなし（ホスピタリティ）必要な技術です
おもてなしとはお客様に対してありがたく思わせる事です
現実的なおもてなしは「気持ち」「行動」です
お客様にどう表現するかを視点に解説します
（おもてなしが伝わるほど、人気ガイドとなります）

◎結論

おもてなしは「表情」と「行動」そして「もの」で伝わります

◆ おもてなしの表情

- 1、笑顔
- 2、楽しい態度
- 3、お客様へのアイコンタクト（ありがとう視線）

◆ おもてなしの7つの行動

- 助けてあげる（ヒモをしめてあげる、ザックをもってあげる）
 - 気を使ってあげる（腰を下ろす場所を確保してあげる）
 - 大事にしてあげる（ストックを貸してあげる）
 - 守ってあげる（危険箇所を手をさしのべる）
 - 教えてあげる（情報をあげる、深い知識を提供する）
 - 楽しませてあげる（おしゃべりをする）
 - サービスしてあげる（シャッターを押してあげる）
- などです 実はすべてガイド業務に含まれています

◆ おもてなしのもの

- お土産になる資料
- お土産になる食べ物
- 売っていない商品
- オリジナルな製品
- 自分で手作りしたもの

◆ アドバイス

笑顔 + やさしい行動 + 意表をつくお土産 = 最高のおもてなし