

12 「年配のお客様に好かれるガイディング術」

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

・ ・ 実践的ガイディングスキル ・ ・

- ◆解説 自分よりも年上のお客様に好かれるという事は、重要ですね。なぜならば、ほとんどのガイドはお客様の対象者は年上のお客様の方が、ほとんどだからです。ガイド業務の90%以上が「自分よりも年上の相手なのです」ですから、このテクニックを身につける事で、飛躍的に「人気がでます」それを習得しましょう
- ◆知識
 - 国内では「年功序列」が一般的である
 - 日本では「儒教教育」により、「年上を敬う」傾向がある
 - 年配の人は「年下より、自分の方が経験が多い」と思い込んでいる
- ◆問題点 サービス業なのでそれに応じた対応が必要である（国内のみ）
- ◆方法
 - しっかりとした「挨拶」をする
 - 身なりを整える
 - 知識や体力を「ホメル」
 - 行動に「気配りをする」
 - アイコンタクトをかかさない
 - 経験を「ホメル」
 - 「健康」をホメル
 - 「話をたくさん聞いてあげる」
 - 「謙遜」「尊敬」する
- ◆アドバイス
 - やさしくサポートすると、モチベーションがアップする
 - 年齢的に「頑固」な事を理解する
 - 話す「テンポやスピード」をゆっくりにする
 - できる限り「あわてさせない努力」をする
 - 「固定観念」を認める
 - 「過去の実績や経験」を尊重する
 - コミュニケーションの内容を合わせる

★まとめ

「尊敬しながら、話をたくさん聞いてあげる」事が有効的である