

13「現地でお客様の欲求を見抜く質問方法」

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 ・ ・

● 7つの質問（手を上げさせて多い方にあわせます）

□ ここを訪れるのは初めてですか？

欲求 ○オーソドックスな内容

○メジャーな解説内容

○主軸を抑えたい

□ 気持ちよく歩きたいですか？

欲求 ○ある程度の体力的負荷を望んでいる

○ビューポイントで深呼吸したい（休憩したい）

□ 解説は少なめでいいですか？

○（だめですと言う答え多い）楽しい話を期待している

□ 何に一番興味がありますか？

A、植物

○植物解説中心

B、樹木

○樹木解説と植物解説中心

C、自然・環境

○他エリアと比較したしぜんについての解説

D、メジャーな事

○マニュアルトーク

E トータルのな事

○マニュアルトークプラス得する話

F、何でもいいですか

○ユーモア中心

G、適当にお任せでいいですか？ ○実体験プラスユーモア

□ ピンポイントで知りたい事はなんですか？

欲求 ○ピンポイントな目的（それに合わせた内容を提供する）

□ 何かしたい事ありますか

欲求 ○ピンポイントで経験したい事（それを経験させる）

□ ギャグなしでいいですか？

欲求 ○エンターティメントを期待している

（ガイドは楽しませる努力を提供する）

● アドバイスと知識

◆ガイドツアーの参加経験があるほど、

「エンターティメント性」を求める

◆そのエリアを訪れる事が始めての方は

「オーソドックス」なガイディングを求める